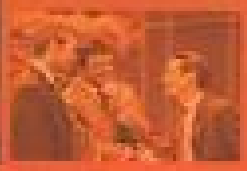
Mc Graw Hill Education



全球销量超过1,000,000册的

超级畅销书

谈话的力量

CONVERSATIONALLY SPEAKING

◎ 原书第三版

[美] 艾伦·加纳(Alan Garner) 著

林华 等译

本书第一版推出后就广受赞誉，成为影响深远的畅销书。作为最新修订更新的第三版，本书包括了更多经实践证明有效的技巧，让你轻松学会如何借助谈话的力量获得成功！

中国水利水电出版社

www.waterpub.com.cn

作者序

如今，《谈话的力量》已经成为全世界最受欢迎的教授谈话技巧的图书。20年来，我一直致力于帮助别人学习这些技巧，在看到他们的生活因此而发生巨大而积极的变化时，我总是感到由衷的快乐。

多数人认为，一些人天生就有说话的天赋，而另一些人则没有。事实上，并不存在说话的天赋这一说。善于交谈的人只不过是懂得一些简单的技巧而已，而这些技巧是任何人都可以学会的。

这些技巧就像是工具。想像一下用螺丝刀去锤钉子，或者是用铁锹去砍木头。这都非常吃力。你需要花费5倍的时间去做，而且还做得很糟糕。螺丝刀和铁锹不是合适的工具。然而只要有了合适的工具——铁锤和锯子，你很快就能做完这些工作，而且做得非常好。

谈话也是这个道理。你用你所掌握的技巧尽力去做，可是这些技巧很可能不适合你要做的事情。结果，你在社会交往上就达不到应有的水平。

人际交流和心理学领域的研究人员已经证实了几种在社会交往中行之有效的技巧。而且，他们发现掌握这些技巧都只需要比较短的时间。不幸的是，这些研究发现大多仅仅出现在学术刊物中，只有少数的几所大学开设了教授这些技巧的课程。

我组建了“谈话技巧”培训班，写了这本书，以此来填补这方面的空白，并且用一种生动、直接、通俗易懂的形式来教授这些技巧。我的努力获得的成功远远出乎我的意料。超过5万名学生参加了我的培训班，公众和业界对本书的关注也在不断上升。不仅如此，你将看到的这些技巧也同样适用于其他语言环境——像Samtaleteknik和Praten met plezier等外语译本，已经在全世界流行。

在我们的课程开始之前，我先提一点：阅读关于滑雪的书本身并不能让你滑雪技能出众，阅读关于健身的书本身也无法让你的肌肉强健，同样地，单纯地阅读本书并不能给你的社会交

往带来很多东西。要提高你的社交能力，既需要阅读更需要坚持不懈、专注地练习。每次坐下来只读一章，不要多，然后立即将学到的东西运用到生活中去。本书最后一章提供了一个实用的计划，你可以按此来做。

写作此书带给了我很大的快乐。我希望这些简单的技巧能够给你的社会生活带来巨大的改善，带给你快乐和幸福。

第一章 通过提问题促进交谈

每个人都能提问题，但并不等于人人都会提问题。当你的问题没有引起积极回应时，问题可能出在你所提问题的类型，或者问题的语言组织上……

52岁的斯科特*是一位建筑承包商，他诉说了自己同邻居交谈时的痛苦：我试着和他们说话，我确实尝试过。我问他们问题，却没有得到什么回答。于是我再问，接着又问。一段时间后，我觉得自己就像FBI的侦探在审问疑犯一样，而不像是在和邻居愉快地聊天。

22岁的丽萨是位售货员，在一次上课之前她跟我有一段对话：丽萨：你教这门课有多久了?

艾伦：哦，大约10年了。

丽萨：你经常教吗?

艾伦：是的。

丽萨：你还教别的课吗?

艾伦：是的，我在国立大学教演讲。

丽萨：这学校在哪儿?

艾伦：在圣地亚哥。

丽萨：你在哪里上的大学?

艾伦：加州大学洛杉矶分校，然后去俄勒冈大学攻读了研究生学位。

丽萨：你住在哪里?

艾伦：拉古纳?希尔斯。

丽萨：这是什么地方?

艾伦：我只能告诉你，是在圣地亚哥市往北约75英里。

每个人都能提问题， 不过很少有人知道如何提出问题能有效地促进交谈。当你的问题没有引起积极的回应时，可能不是因为对方不友

好， 或者对你不感兴趣，或者问题不合时宜， 而可能仅仅因为你所提问题的类型， 或者语言的组织形式。

问题共分为两种：封闭式和开放式。

封闭式问题

封闭式问题有点像对错判断或多项选择题，回答只需要一两个词。例如：“你是哪里人？”

“你经常跑步吗？”

“我们今晚什么时间出去吃饭，5:30，6:00还是6:30？”

“你是否认为应该关闭所有的核电站？”

封闭式问题可以让对方提供一些关于他们自己的信息，供你做进一步地了解（“我在底特律出生，但是在阿拉巴马州的亨茨维尔长大。”“是的，我每天跑3英里。”）；也能够让他们表明自己的态度（“我6点有空。”“我觉得没必要关闭已有的核电站，但是也不希望再建造新的。”）。

尽管它们有着明确的作用，但是如果单纯地使用封闭式问题，会导致谈话枯燥，产生令人尴尬的沉默。就像斯科特所说的那样，对方如果不停地回答封闭式问题，就会觉得自己在接受FBI侦探的询问。

开放式问题

要想让谈话继续下去，并且有一定的深度和趣味，就要继封闭式问题之后提出开放式问题。

开放式问题就像问答题一样，不是一两个词就可以回答的。这种问题需要解释和说明，同时向

对方表示（他们也很高兴你这样做！）你对他们说的话很感兴趣，还想了解更多的内容。

例如，在获知我教“谈话技巧”这门课有大约10年时间之后，丽萨不应该急于进入下一个封闭式问题，而可以问一些相关的开放式问题：“你是怎么想到要开这门课程的？”

“这10年中，这门课程有过什么样的变化？”

“为了上课，你做了什么样的准备工作？”

“请告诉我你对这门课程今后的发展有什么计划。”（这是一个以请求的形式出现的开放式问题。）

在询问某人的家乡，并获知其来自亨茨维尔后，你可以接着问以下一些开放式问题：“你为什么从亨茨维尔搬到这里呢？”

“阿拉巴马的气候跟这里有什么不同？”

“在亨茨维尔的那段时间给你留下最深印象的是什么？”

在获知对方希望保持现有的核电站而不希望再多建造时，你可以问以下一些开放式问题：“你认为应该怎样处理现有的核反应堆产生的废料呢？”

“个人应该做些什么努力来防止修建新的核电站？”

“如果不再建核电站，你觉得国家应通过什么样的途径提供更多的电力？”

从以上的例子可以看出，大多数的开放式问题和封闭式问题使用的疑问词是不同的。下面的列表会对你的提问有帮助：

封闭式

共同的

开放式

是不是?

做不做?

谁?

什么?

怎么样?

为什么?

以何种方式?

什么时间?

哪里?

哪一个?

你可能注意到，一些人会以开放的方式来回答封闭式问题。尽管如此，与你交谈的人还是喜欢在回答开放式问题时给出更长的回答，因为这类问题鼓励他们自由地谈话。在你提出开放式问题时，别人会感到放松，因为他们知道你希望他们参与进来，充分表达自己的想法。

提问题增强你的控制能力

你完全没有必要忍受无聊的谈话，因为当你开口提问题的时候，你在很大程度上控制着话题的选择。假定有朋友告诉你："我刚从法国回来。"你可以根据自己的喜好，从以下例子中选择你的问题：

"那里气候怎么样？"

"你是怎样做到和法国人交谈的？"

"告诉我最让你难忘的事情。"

"你是怎样订到宾馆房间的？"

"法国食品和我们的有些什么不同？"

如果有人向你自我介绍说她是中学的辅导员，下面这些问题可供你选择："你为什么想做辅导员呢？"

"要从事这项工作，需要具备哪些条件？"

"告诉我一些孩子们经常向你求助的问题。"

"在今天的校园中，吸食毒品的情况怎么样？"

"每天倾听别人诉说苦恼，对你的人生态度有什么样的影响？"

或者，如果你不想谈论她的工作，你也可以问一些宽泛的问题，例如："工作之余你有些什么娱乐活动？"

在选择问题的过程中，要牢记以下两条：第一，提问题的时候要持愿意倾听的态度。无论你多么善于交际，如果你只是冷冷地流于形式，对方最终会感觉到你只不过是在设法让他对你产生好感。

第二，尽量保持双重视角。不仅考虑到自己想听什么、想说什么，还要考虑到对方的需要。最令人讨厌的就是毫不顾及别人的想法和需求。在一次鸡尾酒会上，我听到一个看上去挺高贵的绅士对一位

女士说："说了这么半天都在谈论我，现在谈谈你吧！你觉得我这个人怎么样？"

顺便说一句，在使用本书中的技巧时，你会发现保持诚恳的态度和双重视角能使你获得事半功倍的效果。

提问题时常见的问题

问题过于宽泛

米吉是一位大学行政人员的妻子，最近在纽约的一次课堂上，她说自己对生活感到厌烦。

为什么呢？"因为一整天，陪伴我的就只有两个孩子：一个三岁，另一个还是婴儿。因此梅尔一回来，我就问：'今天怎么样？'我真的是想得到他的回答。但是他说什么呢？'没什么，就跟平常一样。'然后他就打开电视看起来了。"

米吉犯了几个简单的错误：

第一，她的询问范围太广。提问题就像开水龙头一样，范围放得越开，得到的回应就越多——直至最后的极限。米吉这样宽泛的问题（像"有什么新的消

息？""最近忙些什么？""说说你自己的情况！"）往往需要很多的精力和时间来回答，所以多数人都会选择放弃。

第二，"今天怎么样？"这样的问题听起来更像是一句套话，随口说说而已，而不是真想了解什么情况。回答往往也是套话，例如"很好！"或者"还行"。

最后，米吉每天都问同样的问题。这不仅让对方更认准为套话，而且每天都要回答这样毫无创意的问题，很可能也会让她的丈夫感到厌烦。

我建议米吉每天读学校和当地的报纸，然后在让她的丈夫休息片刻之后，就他比较熟悉的话题提出一些具体的开放式问题。以下就是她的成果：那天晚上，我告诉梅尔我听说学校要重新设定对文科学生的外语要求。我问他对此有什么看法。接着我们就开始讨论学习外语是否有助于学生更好地去了解别的民族。我们还谈论了各自学外语的经历。结果俩人开始用中学时学的蹩脚法语交谈，开心得不行。最

后，我们都谈得很累了，但是很开心，他吻了我一下，小声对我说：“亲爱的，你太棒了！”这不是一次非常成功的尝试吗？

开始的问题太难

亚利桑那一位叫肯迪的房地产代理商曾经向我透露了他的诀窍：顾客一走进来，我并不问他有什么需要。这个问题太难了点，他会因为紧张而放弃。如果我追问得太紧，他很可能会马上离开。因此，我问他现在住在什么地方。这个问题让他很轻松，感到自然。一段时间之后，他或我就会把话题转到他的需要上去。

肯迪的建议也适用于社交场合。通常情况下，最好是以简单的问题开始，谈论一些对方感兴趣并且熟悉的话题。

问引导性的问题

引导性问题可能是最封闭式的问题，往往只需要得到对方的同意。例如：

“已经8：30了。今晚就呆在家里好吗？”

“你不认为他们是对的，是吗？”

“每天晚上看两个小时的电视就足够了，你说呢？”

法庭上的引导性问题会使发问的律师受到训斥。在社交场合中，这样的问题也不会给你的人际关系带来好处。

提问之前就已经表示不赞同

当对方的观点和你不一致，你想讨论彼此的不同之处时，应在问明对方理由之后再表达不赞同的意见。例如，我曾在宾夕法尼亚碰见一个人，他对我说他最大的爱好就是打猎。我不喜欢打猎，但是嘴上没说，而是以询问的口吻接着问他：“你认为打猎最大的好处是什么？”从谈论中，我了解到他能在打猎中体验到很大的挑战，而且他认为像他这种猎人在生态循环中起着重要的作用。

找不到提问的内容

如果有机会事先准备一些问题，会比完全依靠自己的临场发挥容易很多。以下是洛杉矶一家冰淇淋公司的经理韦恩写给我的故事：星期五，我带着一个名叫柯蒂斯的小伙子去参加一年一度的欢迎新鹰级童子军（EagleScout）的宴会。去年的宴会失败得很——我和小童子军就傻傻地坐在那里吃东西。所以今年我预先做了一些准备。我试想

自己还是一个童子军，别人会对我问什么样的问题——怎样努力去获得各种奖章，自己开过或听说过哪些玩笑，自己建过什么样的桥以及怎样建的，第一次远足的情况怎么样，同女童子军的关系如何等等。

这果然奏效了！我们谈得很投机，几乎都不愿意停下来。所以今年我非但没有早早地溜出会场，还带柯蒂斯出去喝了一杯。

特丽尔是加州大学圣地亚哥分校大二的学生，她发现事先的准备非常有用，不过方式与上面的故事有些不同：

以前打电话的时候，尤其是跟在巴拿马的爸爸通话时，我常常会忘记谈及重要的内容，或者问一些很急的问题。因此我经常是羞愧地重新拨过去，或者干脆把这件事忘得一干二净。最近，我开始写一个清单。现在我可以完全放松了，因为清单上的内容没有说完我是不会挂电话的。

另外，有意识地记住一些备用问题，也很实用而且有趣，它们可以随时有效地打开尴尬的局面。我比较喜欢的有：

“如果你能够成为历史上的某个人物，你会选择谁？（对方回答。）为什么？”

“给你印象最深的老师是谁？为什么？”

“如果要你另选一个行业（或者专业），你会如何选择？（对方回答。）为什么？”

“如果你能够在地球上的任意一个地方呆一星期，你会选择哪里？做些什么？”

最后需要注意的一点是：刚开始学习提出开放式问题时，需要着意去努力。但是如同走路和书写等技能一样，一段时间之后你就会做得很自然了。

第二章 表达诚实的称赞

给予诚实的称赞，不仅能够鼓励对方继续按照你喜欢的方式做事，而且能够让他们对你产生好感……有一个老人和他的妻子在一起生活了整整21年，却没有说过一个字。一天早饭的时候，他突然打破了沉默：“亲爱的，有时候我觉得我不得不告诉你，我是多么地爱你。”

——摘自《给凯伦的信》①

夸奖他？要我恭喜这个混蛋体育和英语及格了吗？历史、手工和数学呢？全是F: F!F!F!……我本来想说：“了不起啊儿子，你正在一天天变成一个无用的人！”不！我没有那么残忍，关键就在于此。

——吉尔

当周围的人让我们高兴的时候，多数人会不以为然，认为本该如此。很少有母亲因为孩子在吃饭或玩耍的时候积极合作而给予表扬；很少有邻居会因为晚上的安静而彼此感谢。

只有当别人做的事情不合我们的意愿时，我们才会注意到他们——而且是非常迅速地！然后我们进行批评，并细致地解释为什么他们的行为是“不好”或“错误”的，为什么他们要照我们说的去做。一些人不惜尖叫、威胁，甚至大打出手，就是为了让对方顺从。

重复受鼓励的行为

忽视你喜欢的做法却对你不喜欢的做法进行惩罚，这样做并不有助于别人了解你的需要。

根据行为认知理论，别人对你的态度在很大程度上取决于你的反应。受到你赞扬的行为出现的频率会增加，而被你忽视的行为就会逐渐减少。受到惩罚的行为会减少，除非对方故意要引起你的注意，那样他就会继续这样做，因为惩罚毕竟比毫不在意好。（比如孩子们发现骂脏话会引起大人很大的反应，他们就会以此为乐事。）行为学家把这种理论称为“重复受鼓励的行为”。你会发现用下面这个图表会很容易记住：行为——〉鼓励——〉增加

行为——〉忽视——〉减少

更进一步说，如果你根据人们不同的行为分别给予鼓励或予以忽视，人们会更愿意选择受到鼓励的行为。

让我用一个例子来说明这个理论。我在俄勒冈有一个学生蒂姆，他经常在我课间吃东西的时候主动和我说话。在短暂的寒暄之后，他总是会找一些理由来抱怨下雨和天冷，抱怨前妻对他的态度，抱怨他工作的无聊和费力不讨好。

我知道蒂姆有严重的感情上的困扰，于是决定改变他和我在一起时的行为，只对他偶尔的积极乐观的谈话给予回应。当他提到有邻居帮他修车，或者有位知名演员要来演出，或者碰见了一位老朋友时，我总是笑着点点头，问他一些开放式问题。而当他表现得消极的时候，我就不搭理他。我会抬头看看路人，或者开始吃我的三明治。

一段时间之后，他的行为完全改变了，和我在一起时他总是乐观而又温和。每次见到他，他总是会主动和我打招呼，满脸笑容，告诉我一些好消息。在我回加利福尼亚之前，他悄悄地对我说，那些和我在一起的时光常常是一天中最美好的。但是和别人在一起的时候，他还是那样脾气暴躁、消极悲观。

在旧金山的一次课上，我讲了上述故事并总结说，鼓励自己喜欢的行为比惩罚自己厌恶的行为更为有效。之后，两个妇女立即说出了下面的话：默尔：这确实很有道理。我总觉得孩子们来看望我的时间太少，于是当他们来的时候，我总是表现得很冷淡。有点像波特努瓦夫人在书中写的：“亚历克斯？亚历克斯？我有个儿子叫亚历克斯吗？噢，是的，过去有过，但是已经几年没有他的消息了。”（笑笑）这样做对我一点好处也没有，实际上，他们来看我的次数更少了。也许是改改我的态度的时候了。

艾比：我帮别人照顾一群小女孩，带她们去地方上的集市。女孩子们总是会来向我告状，却不去找别的大人。我总是感到很奇怪，为什么总是找我呢？我当然不喜欢听她们的这些事情。

但现在我意识到，是因为我对她们总是很在意，问她们问题，帮助她们解决所有的纠纷——这些都是非常具有鼓励作用的。从今以后，我想最好是让她们自己解决自己的问题。

给予诚实的积极回应，不仅能够鼓励对方继续按照你喜欢的方式做事，而且能够让他们对你产生好感。

心理学家威廉姆?詹姆斯认为：“人性中最深刻的本能就是被欣赏的渴望。”如果你是别人生活中能够满足这种“被欣赏的渴望”的很少的人之一（很可能是惟一的一个），那么你很可能会被珍视为亲密的朋友。调查研究表明，称赞别人会让别人觉得你富有同情心，善于理解别人，甚至很有个人魅力。（与此相反，一项研究发现：不再互相赞扬的夫妻会觉得对方不再那么有吸引力了。）当别人发现你对他们待以真情的时候，他们很可能会向你敞开心扉。这样，只要稍微地努力，你就能建立起积极的感情交流，这有助于增进人际关系的友好和亲密程度。

积极回应的最后一点、也是非常重要的一点原因是，它们有助于营造一种开放的、积极的

氛围，在这种氛围中，你身边的人能够逐渐成长，并认识到他们作为人而具有的潜力。很多人认为，如果他们对自己的孩子、朋友、同事、配偶表示出赞美的态度，对方就会变得懒惰，在已经获得的赞扬上止步不前。所以他们鼓励人的态度是“活到老，学到老”，不断地找出需要提高的地方。例如，我有一个亲戚，在加州大学洛杉矶分校辛辛苦苦地念了几年，毕业之后他母亲对他说：“我总以为当选为联谊会会员是件非常了不起的事，直到你得到它。”

西雅图一位叫玛丽的艺术家，其父母多年来就一直在使用这种策略：如果我正准备洗衣服，妈妈会说我确实应该帮家里做点事情了。如果我考试得了一个B，其余全是A，爸爸就会问为什么会得一个B。小时候，有一次我努力要让一双鞋穿得长久一些，最长的纪录是六个月。但是当我笑着给他们看我的努力成果时，你猜我爸爸说什么？他拿出一双鞋来，说是在堪萨斯市买的——20年前！从那以后，我意识到我是永远也不可能胜过他们的。

大量的心理学证据表明，这种“消极”的策略不仅效果不好，而且常常是有害的。收到消极回应的人，非但不会继续不断地努力以获得赞扬，反而会变得非常小心，自我意识强烈，并且觉得自己能力不足。一段时间之后，他们可能会简单地决定放弃。即便少数人能够因为这样的激发而取得巨大的成就，但其中能够从成功中享受到乐趣的

人却少之又少。由于一直以来都听到批评的声音，大多数人总是会找到一些不满意的地方。比如有一个人，他去年一年赚了15万美元，每天工作16个小时。最近他一脸严肃地对我说，就他的脑瓜，应该赚到30万才合适。

怎样有效地表达直接的称赞

最常见的赞扬方法就是表达直接的称赞。这种赞扬直接告诉对方你对他们的行为、外表和气质的哪些方面表示赞赏。每次在课堂上讲到这个技巧，我总是以让学生们对我或其他人说一些赞扬的话开始的。以下是有一次我记录下来的几种赞扬：行为：“你是一位好老师。”

外表：“你的头发很漂亮。”

衣着：“我很喜欢你的鞋。”

这样的称赞可以通过两种方式进行改进：1． 具体一些。如果你毫无保留地告诉对方你的喜好，让他们相信你的话只适用于他一个人，而不是任何一个人，那么你的话就会更加有力，令人信服。

例如：

行为：“我喜欢你在我们练习的时候，亲自给每个人做辅导。”

外表：“我觉得这个新发型让你的眼睛更加漂亮了。”

衣着：“那双棕褐色的路夫鞋很配你的卡其裤。”

2． 称呼对方的名字。人们认为，自从柏拉图和苏格拉底以来多数人都觉得自己的名字是世界上最动听的声音，会对包含其名字的话语给予更多的注意。此外，称呼对方的名字也可以让对方觉得你的赞扬是专门针对他的。

例如：

行为：“艾伦，我喜欢你在我们练习的时候，亲自给每个人做辅导。”

外表：“艾伦，我觉得这个新发型让你的眼睛更加漂亮了。”

衣着：“艾伦，那双棕褐色的路夫鞋很配你的卡其裤。”

怎样帮助别人接受我们的直接称赞亲爱的艾比：

我的妻子有个习惯，总是对我真诚的赞扬泼上一瓢冷水。

如果我说："呀，亲爱的，你穿上这件裙子好看极了。"她很可能会说："你真这样认为？

这不过是姐姐给我的一件旧衣服。"

如果我赞扬她把屋子打扫得非常干净，她可能会回答说："我想，那是因为你没有看到孩子们的房间。"

我就搞不明白她为什么不能坦然地接受我的赞扬，这让我有点伤心。能帮我解释一下吗，艾比？

——困惑的人③

同样地，你很可能也发现很多人难以接受你直接的赞扬。出于谦虚，或者没有别的回答方式，他们通常会拒绝你的赞扬，从而让你感到受挫，使你以后的赞扬话语减少。

行为："这只是在做我应该做的。"

外表："我倒觉得理发师剪得太短了。"

衣着："你喜欢这样的旧鞋？"

无论出于什么样的原因，你都可以做些什么，让你的赞扬更有效果，更容易让对方接受：你可以在赞扬之后加上问题。（开放式问题最好，但只要是问题就行。）这样的话，当对方听到你的赞扬时，就不用苦苦地找一个回应的方法，只需说声谢谢，然后回答你提出的问题。

最后，我们把原来的赞扬具体化一些，加上对方的名字，再加上一个问题，就是这样：行为："艾伦，我喜欢你在我们练习的时候，亲自给每个人做辅导。说说看，你观察到的最常犯的错误是什么？"

外表："艾伦，我觉得这个新发型让你的眼睛更加漂亮了。你是怎样想到要换这个发型的？"

衣着："艾伦，那双棕褐色的路夫鞋很配你的卡其裤。你是怎么决定买这种款式的？"

将否定换成直接称赞

只要你用心，通常总是能够把消极的批评转换成积极的赞扬。如果关系不大，你没有必要因为失败而批评对方，可以赞扬他们在一定程度上的进步，或者是尝试的勇气。

请看下面的例子：

不是说。。。

而是说。。。

你没能够升工资，太倒霉了。

帕蒂，我觉得不管你能不能得到，能够告诉老板你的要求就是很好的了。你觉得下一步该怎么做，以让他接受你的请求呢?

你写的这个故事太可笑了。

瓦莱丽，我喜欢描写阿尔蒙德不得不在结婚和死亡之间抉择的那一段，你使用的形容词令这一部分活生生地呈现在我面前。你是怎么想到写这一场景的?

你花了五年时间才毕业？你犯什么错了你坚持过来了，齐安妮。并不是每个人都能做

到的。你要怎样庆祝呢?

哎呀，你又失败了！你要赶上我估计得再等几个月。

恭喜你呀，奥莉!你比昨天又进步了不少当你不喜欢别人的做法时，你可以尽量地对喜欢的方面予以鼓励，而对不喜欢的做法完全忽视。

不是说。。。

而是说。。。

你又把衬衣放在浴室里了．这已经是我这个星期第11次说你了

多谢你把袜子放在篮子里，劳拉。这样的小事确实帮了我大忙。告诉我晚饭想吃什么，我给你做。

真是笨蛋！怎么能五门考试就有三门不及格呢托尼，你喜欢英语让我很高兴。老师说你对亚历山太·蒲柏尤其感兴趣。说说，你喜欢他的哪首诗?”(你也可以对不及格的三门功课中任何的进步给予表扬。)

你说‘我们看时装表演去’是什么意思7我又不是什么动物．让你拽来拽去。也不问问人家的意见

(另一个场合)“堂，很高兴你能问我今晚想去哪儿．这让我感到你很在乎我的意见．啊!又是冷冻快餐

(另一个场合)“炸牛排!太感谢啦．亲爱的．我真的很喜欢吃家里做的东西。你是怎么做的?

如果对方的做法没有值得表扬的地方，你可以说一说其他人做得好的地方。同样，你也可以直接告诉对方你的期望，有时甚至可以在他做事之前就夸奖一番。请看梅林达是怎样让丈夫改变给她搓背的方式的：

以前，当他用力太猛或者搓错地方时，我总是尽量忍着，直到实在无法忍受时，就愤怒地喊一声：“停下来！”他就会一动不动地僵在那里，很扫兴。于是我试着说得明确一些，比如“稍微轻一点搓就好了”或者“很不错，现在往下一点，靠右边……舒服”。不仅我得到了满足，感到高兴，他也因为能让我高兴而感到自信和自然。

你的语言信息和非语言信息保持一致也是很重要的。通常，这就是说要使用第十一章里提到的温和的行为。很多直接的称赞可以不需要语言就有效地表达出来，比如下面这位退休工程师弗兰克的经历，他和孙女的小孩儿呆在家里：金出门买东西，孩子在睡觉。但是你是知道的，一等她开车出门，乔伊就开始大哭起来!

我把她抱起来搂在怀里，一边来回晃着一边轻唱着儿歌，反复不停地唱。我努力让她感受到我对她的爱。等她安静下来，我就把她举在空中，做一个鬼脸。通常，这会引得她大笑起来。我在她胖胖的肚子上挠痒痒，亲一亲，然后俩人都爬在地上玩“捉猫猫”的游戏，直到金推门进屋。像我这样的老人应该这么做吗？当然可以啦!

怎样使你的直接称赞令人信服

最好不要撒谎，要说实话。如果对方哪怕只有一次对你的诚实表示怀疑，那么他就很难再完全接受你的赞扬了。此外，你的不诚实只会误导对方，使你不喜欢的行为更加频繁地出现。

不过，只是诚实和真诚是不够的。要想使你的赞扬行之有效、感情动人，必须让对方相信你的诚实和真诚。具体来说，微笑和称呼对

方的名字都会有很大的帮助。此外，做到以下几点，你的赞扬会更加令人信服：

1. 开始的时候对每个朋友都隔几天说句称赞的话，然后慢慢地提高频率。如果你平时很少对人说一些亲切的话语，那么只要简单的一句称赞就会引起别人的注意。

2. 开始的时候措词相对谨慎一些。突然之间的非常夸张的赞扬之词必然会引起别人的疑惑。

有研究认为对新认识的人应当偶尔地称呼其名字。

3. 称赞别人的时候千万不要有任何索取。如果你赞扬同事有头脑、有创造力，接着又向他借5美元，那么你的赞扬是不会有什么效果的。

4. 切忌一味地称赞，对一些无关大局的小事也可以提出不同的意见。满口称赞的人是很难获得别人的完全信任的。例如：

“吉姆，谢谢你借给我计算器。尽管使用方法很难搞懂，可是一旦弄明白了，做起财务报表来就容易多了。麻烦你跟我说一说，这个按钮上的标记是什么意思？”

5. 不要用对方对你的称赞去回赞对方。例如：“你的夹克很漂亮。”

“你的夹克也很漂亮。”

这样的称赞听起来像在敷衍了事，好像自己是被迫要说一些好听的话作为回应。

6. 善意地将对方的行为、外表或者衣着与别人相比较，例如：“安妮特，这是你第二个月销售额名列第一了，有什么秘诀吗？”“堂，我觉得你是学校里体形最好的。你是怎么做到的啊？”

再比较一下上周我在海滩上遇到的一位女士对我的称赞，看看效果有什么不同：“我喜欢你……我喜欢每一个人！”不过另一方面，也要小心将比较说过头了。记得曾经有一位女士详细而冗长地解释了为什么觉得我是非常独特的，结果反而令我感觉自己成了一个畸形人。

其他适用的称赞

第三人称的称赞。这样的称赞并不直接针对谈话对方，而是指向另一个人。你可以在这个人可以听见的情况下，与另一个人谈起他。或者，也可以告诉一个很可能会转告他的人（像一位好朋友）。

这样公开进行的赞扬甚至要比私下的赞扬更令人信服。上周四，我就有过这样的亲身体验：我碰上老朋友艾拉的兄弟，于是对他说，我很高兴艾拉在演艺界小有名气之后还能经常来看望我。艾拉当晚打电话对我表示非常感谢，并且邀请我参加一个晚宴。

传递的称赞。这种称赞方式主要是一方向你表示喜欢另一方（第三方）的行为、外表或衣着，然后你再把这个信息传递给第三方。同直接称赞一样，在赞扬之后最好加上问题。

间接的称赞。在这种称赞方式中，你的言语或行为传递出赞美的感情，只不过不是直接地表达出来。例如，当你向一位女士征求意见时，你是在间接地表示你很看重她的判断能力。当你询问一位男士的名字，或者用名字来称呼他的时候，你是在间接地暗示他对你很重要。罗伯特?硕德克（Robert Saudek）曾在电视剧《勇敢人传记》（Profiles in Courage）中与肯尼迪总统一同工作，他认为肯尼迪总统的态度就间接地传达出尊重的信息：他让你觉得，他只是在提提问题，然后耐心地听着，非常专注地等候你的回答。你立刻就意识到，他这样的人物是历史上绝无仅有的。

以下是学生们提供给我的一些间接称赞的例子：

乔伊：上周六，我丈夫对我说：“周末我想和你单独过。”于是我们把孩子带到我姑妈家去，在蒙特里海边轻松地开车跑了好久。每隔几个小时，我们都下车去手牵手地在沙滩上散步，或者在路边的小餐馆里吃东西——有时候仅仅就是为了亲吻。

阿尔特：我的高中朋友斯蒂夫每年都打电话来祝我生日快乐。过去几年里，他是我惟一记得的高中同学，而且是男同学，这很让我高兴！

弗吉尼亚：有一次儿子送花给我——那还不是我的生日！

卡罗尔：在一个烟雾弥漫的日子，我正坐在家里咳嗽得厉害，哥哥开着他的跑车过来，喊道：“上车来！”于是把我带到维尔森山顶上的“地平线公园”。我现在知道灰姑娘的感受了！

莫纳：珊蒂是我年轻时的朋友，每次和她在一起，她都会拿出这条围巾来不停地织。我问她是给谁织的，她却总是说不知道。然后有一天，她把围巾递给我，说："这是给你的，因为我爱你。"我立刻热泪盈眶，和她抱在一起。这件事使我终身难忘。

艾伦（作者本人）：一天早上，我正给一些政府职员做一个困难又重要的学术讲座，一位叫鲍勃?巴德尔的朋友专门给我送来早饭。那可不是一般的早饭！他带了纽约牛排、鸡蛋、几种进口乳酪、草莓，还有新鲜的橙汁！我非常感动，直到今天我仍然感觉到，他所做的事比任何语言都更加有效地表示了他对我、对我们之间友谊的珍视。

积极地接受称赞

当你给予别人更多的称赞时，毫无疑问你也会接受到更多。如果你希望这些积极的交流继续下去，那么你就得让对你表示称赞的人感觉到这样坦诚地交流很随意。如果你扭头拒绝了他们的称赞，或者是立即转换话题，就很难达到目的了。

从另一方面来说，如果你看着他的眼睛，积极地作出回应，他很可能会感到满足。如果他懂得称赞的技巧，随机附上一个问题，你所要做的仅仅是笑笑，表示感谢，然后回答。如果他没有，你可以笑笑，表示感谢——也许还可以告诉他你的感受。以下是由学生给出的一些回答的例子：

詹姆斯：妻子曾经因为我经常和女儿们一起玩耍而夸奖我是一个好爸爸，我抱着她，说："很高兴你看到我在很努力地尝试。我爸爸从来没有陪过我，所以我特别努力，不能让自己再犯同样的错误。"

卡拉：邻居告诉我："你的车很漂亮。"我回答说："谢谢，安。我花了一早上来洗车、打蜡，你的话让我感觉很欣慰哦！"

贝弗莉：我妹妹对我说："我喜欢你的房间。每天早上从这里醒来，该是让人多么畅快啊！"

我回答说："谢谢，伊夫。我在设计房间的时候也是这么想的。"

第三章 倾听别人的话语

积极的倾听是一种非常好的回应方式，既能鼓励对方继续说下去，又能保证你理解对方所说的内容……积极倾听

积极倾听是一种非常好的回应方式，既能鼓励对方继续说下去，又能保证你理解对方所说的内容。要熟练地使用这种技巧，首先要知道，当别人和你说话时，发生着什么样的事情。

人际交往首先源于个人内心。对方先是有一些感受或者想法想告诉你。为了传递这个信息，他首先必须将其转换成语言以及非语言代码，以便你能够理解。至于他选择什么样的代码，什么样的语言和动作，以及说话时的音调，会由他的目的、所处环境、和你的关系亲密程度，以及他的年龄、教育背景、社会地位、文化背景和感情状况所决定。这个把内心的想法和感受转换成信息的过程被称为编码。

例如，假设你在给一个朋友播放音乐。他很喜欢，却希望能柔和一些。你无法知道他头脑中的想法，于是为了让你知道，他把自己的感受编码，用盖过音乐的声音对你说："声音关小点儿！"

一旦发送出去，信息就会通过一定的渠道传播（通常是双方之间的空气或者电话线）。这一渠道中的其他声音则经常会歪曲传递的信息。在这个例子中，高声播放的音乐声会造成一定的歪曲，你耳朵接收到的信息很可能会与对方发出的信息有很大差别。

在你进行解码、给接收到的语言和非语言信号赋予一定的意思时，不可避免地又会发生进一步的歪曲。你的脚趾、耳朵、眼睛、手以及身体的其他部分每秒钟会接收到将近4万个脉冲，而你只能将注意力集中于其中很小的一部分。至于你会注意到哪些部分，则受到你的期望值、需求、信念、兴趣、态度、经验和知识的很大影响。萨斯雷、奥尔森和惠特尼（Sathré，Olsonand Whitney）在《交谈》（Let's Talk）一书中写道："据说，我们说出来的只是我们所想的一半，而我们听到的又只有一半，能够记下来的还要再减一半。"④我们总是倾向于听我们想听的内容，看我们想看的东西。正如格式塔治疗运动的创始人福里茨?帕尔斯（Fritz Perls）所说：

这个世界的图象并不是自动进入我们大脑的，而是有选择的。我们不是在看，而是在寻觅着什么。我们不是听见世界上所有的声音，只是在听。⑤

正因为这样，对方发出的信息往往与你根据各种信号判断出来的信息有着很大不同。你的印象往往并不与对方的意图相吻合。

在以上的例子中，如果你正确地理解了对方的信息，你就会得出结论：他希望把音乐声调低一些。但是如果你理解成："你让我生气了。"你可能就会给出不恰当的回应。信息经常被错误地解码，而双方都对出现的误解一无所知。

这就是为什么积极倾听如此重要。你不应该过分地相信自己的直观感受并以此来行事，而应当掌握这门技巧，保证你准确地进行解码，了解了对方真正的意图。

在这个例子中，你可能会说："我惹你生气了，对吗？"

"没有啊。"对方也许会回答说，"我只是想让你把音乐的声音调低些。"

积极倾听，就是告诉对方你对他的信息的理解。这样，信息的发出者知道你在用心听，而你产生的印象会进一步得到证实或澄清。

以下是一些这方面的例子：

1. 科洛：我永远也调动不了。玛丽：你有些灰心啊。（积极倾听）科洛：是的。每去一个地方，都叫我留一份简历，就再没有回信了。玛丽：你觉得自己被敷衍搪塞了吧！（积极倾听）科洛：没错。如果没有职位，为什么不明说呢?

2. 丈夫：今天晚上我不想让你去打牌。妻子：你不希望我一个人出去玩吧！（积极倾听）丈夫：没有，我只是不想一个人呆在家里。

3. 苏?埃伦：我想回家。伯特：玩得不开心吧！（积极倾听）苏?埃伦：是的，如果导游不是每过五分钟就催促一次，也许会好些。伯特：你想让他给我们更多的时间。苏?埃伦：没错，我想现在就告诉他好了。

4. 朵娜：我们从来都没有出过门。乔：你厌烦了，想去旅行吧！（积极倾听）朵娜：是啊。

好多年了我们都说退休后去看看乡村的风光，现在就去吧！

5. 积极倾听曾经挽救了我和一位女性朋友的友情。

我当时理解的意思是她不想再见到我。但是我并没有认为这样的印象就是事实，也没有对她冷冷相待（那样的话她也会以为我在鄙视她）。我很好地使用了积极倾听，问她：“你是说不想再见到我了么？”

她拥抱了我一下，微笑着说：“当然不是，别傻了。我没有明说，只是想让你能够多陪陪我。”

积极倾听的技巧

积极倾听在两种情况下尤其有用：1． 当你不确定对方的意思时。

2． 当对方给予的是重要的或者感情上的信息时。对方会通过一些方式向你暗示，他们所说的事情是非常重要的：

a． 直接指出要特别注意（“首先要做的是……”“你必须明白……”）b． 同一个信息重复几遍。

c． 在开始或结尾进行总结。

d． 停顿或在说话前寻求目光的交流。

e． 在一句话之前加语气词“啊”。

f． 比平时说得更大声或更柔和。

g． 比平时说话更缓慢。

在使用积极倾听这一方法时，根据自己认为容易误解的地方，以及认为最重要的信息，集中精力去揣摩对方想要表达的感情和内容。要得出自己的结论，你需要默问自己：“他心里是什么样的感受？”

“她想要传达什么样的信息？”

在你试探性地向对方做出回应时，你通常会用“你”这个字开头，而且在结尾会加上“是吗”，要求对方给出直接的回答。这样的话，如果你的结论是正确的，你会得到证实；如果你的结论是错误的，对方的回应通常会直接解释清楚存在的误解。

积极倾听表示你接受

如果你发现自己处于以下几种问题之中，三种回应中你认为哪种最恰当：

1． 认识的一个小孩割破了手指，并开始大哭。

a．“这并不是什么大的伤口。”

b．“别哭了！没那么疼的。”

c．“你的手指真的很疼啊？”

2． 一位亲密的朋友对你说：“老板说我工作速度太慢，如果我不改进的话就要炒我鱿鱼。”

a．“我想你得拼命工作了。”

b．“你不应该怕他，你可以再找一份工作。”

c．“听上去这份工作对你很重要，你不愿丢掉它吧?”

3． 邻居抱怨说：“看来我别无选择，只有让我妈妈搬来和我一起住了。”

a．“你应该这样想：她养大了你，现在该你回报她了。”

b．“我想你心里肯定很高兴又能和她住一起了。”

c．“你是担心这样做会对你的生活产生影响吧?”

每个例子中的前两种回答都告诉对方应该怎么做，该有什么样的感觉，或者向对方表达肯定或否定、同情或安慰。这样的回答很难让对方感到满意。相反，这会让对方觉得你不愿介入他的事情，并不认真地对待他的感情，或者对其解决自己问题的能力持怀疑态度。

第三种回答才是积极倾听，产生的结果就大不一样了。如果能被鼓励自由而且充分地表达自己的感情，别人跟你在一起时就会觉得平静放松。理解对方的问题却不越俎代庖，会让对方觉得你很信任其解决问题的能力。此外，如果你耐心倾听，理解并接受对方，却并不加以批评，对方必然会对自己充满信心，更愿意和你交往，对你所说的话更感兴趣。

很多人在读过本书以前的版本之后，都纷纷说，只要不再随便地评判别人，而采用积极倾听，人际关系就会有很大改善。圣莫尼卡一位叫艾伦的服装销售员讲述了他这样的经历：以前，儿子一跟我说考试考砸了，我就会问：“你为什么不更努力点学习呢？”当妻子抱怨上

班迟到了的时候，我总会说：“你应该早点出门。”记得有一次，小女儿哭着对我说她怕黑，我回答说：“你不应该害怕。没有什么好怕的。”

我的建议是很明显的，这样的批评和说教使得家人有了事情也不太愿意和我讲了。

上个星期，妻子提到她与妹妹发生了争吵。通常，我都会给她这样的建议：“你只有一个妹妹，你最好向她道歉。”可是这一次我却说：“你好像比较心烦啊。”她每次和我说话，我都有意识地采取“积极倾听”的回答方式——哪怕心里特别想给她一些建议。结果令我兴奋不已。她竟然向我倾诉了我从来没有听到过的感情和想法。我感觉似乎是在了解一个陌生人。她似乎也很高兴，能够有机会尽情地表达自己的感受，而没有被我轻率的评论打断。

积极倾听让你的交谈进行下去

积极倾听能够非常有效地鼓励别人同你交谈。你表示出来的兴趣常常会使对方愿意做出更多的评论。同情、理解而不是批评的态度会让他们感觉自然，更加充分地倾吐心中的想法。

积极倾听还有助于解决无话可说这一老生常谈的问题。如果你经常感到疲于说话，你很可能同时在关注两个对话：同别人的对话和同自己的对话。（后者主要是担心自己说话时的表现。

有意思的是，你越是担心自己的表现，越是会表现得不好。）积极倾听会鼓励你忘记同自己的对话，专注于对方的说话，从而深切地体会对方的感受。

一旦把注意力完全转移到了谈话对方身上，你会惊奇地发现，要找话来说也不是什么困难的事情。而且，因为你非常关注对方，所以他们很可能也愿意听听你的想法。

积极倾听时常犯的错误

人云亦云

很多初学者发现，他们只是在重复对方说过的话。请看例子：拉里：我非常高兴。

特德：你很快乐。

拉里：过山车是我的最爱。

特德：你最喜欢过山车。

拉里：但愿我们不用现在就走。

特德：你是想再多留一会儿。

这样的重复是表面上对对方说话内容的理解。真正的积极倾听要求你的结论是对方话语背后隐含的意思。

忽视或轻视对方的感受

1． 妻子：成天照顾孩子，感觉就像是没完没了的无聊工作。

丈夫：孩子们真的让你很忙。

2． 玛格丽特：我很失落。

珍妮特：你是有些不舒服吧?

很多人在积极倾听的时候常常忽视或轻视对方的感情，仿佛没有经他们认可的感情就会自己消失一样。事实恰恰相反。未能认识到或充分认识到对方的内心感情，只会让这些感情更加强烈，而自己表现出来的理解的态度会强化这种感情。

对非语言信息的积极“倾听”

非语言信息常常比语言信息更加难以正确理解，因为同一个信息（比如微笑或者交叉手臂）可能传达着完全不同的几种意思。因此，最好通过下面三个步骤来检验你的理解是否正确：1． 告诉对方你所看到和听到的、借以得出自己结论的内容。

2． 试探性地告诉对方你对其动作的理解。

3． 问对方你的结论是否正确。

例如：

1．“我问你是否愿意一起去我学习结花边的课堂，你只是轻轻地说：‘听起来好像很有意思。’然后就转移了话题。我觉得你不是真的想去，对吗？”

2．“你刚才说喜欢你的职业，可是又皱了皱眉头。是不是有什么令你不太满意？”

3．“你不停地打哈欠，我觉得你是不是想回家了?”

如果你没有做出任何结论，你也可以把你所看到的作一下陈述，请求对方给出解释。例如：

“自从上个月认识你以来，你只想和我吃午饭——从来没有一起吃过晚饭或看演出。我想知道这是为什么?”“我刚才提到去佛蒙特州滑雪的时候，你咧嘴笑了笑。我想知道你在想什么?”

有一次经历使得我深刻体会了积极倾听非语言信息的重要性。大学时候有个朋友叫安吉，有一天她突然不再回应我的问候了。这样过了将近一个星期，我对她说：“安吉，这五天来我一直冲你微笑，和你打招呼，你却没有回应。是不是我做了什么事惹你生气了？”安吉回答说：“没有，完全不是，艾伦。我最近为了博士论文忙得焦头烂额，别的事情都没顾得上。”

让别人解释你说的话

要想保证别人正确地理解你要传递的信息，可以通过这样的话让他也积极倾听：“我想让你仔细听，然后告诉我你听到的内容。不要给我你的意见，也不用想替我解决问题，我只想知道你理解了我的话。”

在感情因素很重的争论场合，很容易误解对方的意思，所以积极倾听就显得更加重要了。

告诉对方：“为了保证不产生误解，我们来试一种新的做法。每次你说完之后，我先告诉你我听到了什么，再作回答。如果我理解有误，你就要重新表述一遍，直到我完全明白。反之也是一样。好吗？”然后，开始进行，说一段话，向对方询问，或者集中注意力，积极倾听，再问对方你的理解是否准确。

第四章 利用自由信息

只要用心去注意，你会发现谈话的对方经常都在给出很多细小的自由信息；如果你觉得这些自由信息比较有用，能够进一步打开话题，那就立即加以采用……我经常去拜访杰妮，每周2至3次，或者是她来看望我。我们通常会谈论工作、孩子或者别的一些新闻。我很努力地想把谈话继续下去，但是一段时间之后，仿佛两人都无话可说了——这几个话题都被彻底谈论过了。然后我们就会互相凝视着，或者笑笑，或者做点别的什么。

有时候是非常令人尴尬的。最后，其中一人会找个借口离开。

——沙琳

沙琳的经历是很常见的，也是完全没有必要发生的。不管是你还是她，找不到话说，都是没有理由的。在谈话的过程中，别人总是会给你大量的自由信息，即你没有主动要求也没有预料到的信息。如果你能充分地利用这些自由信息，借此提一些相关的意见或问题，你会发现要让谈话充满生趣，也是很容易的事。

下面的对话是我近两天的亲身经历（自由信息都用粗体字标出）：1． 艾伦：格洛利尔，你的舞跳得非常棒。你上过很多培训课吗？

格洛利尔：实际上，这是我第一次在曼宁伯爵家参加舞会，不过当初住在曼哈顿时，我每天晚上都出去跳舞。

2． 艾伦：嘿，好久不见了。

卢：啊，是的，孩子生病了，所以我得留在家里照顾他。

3． 艾伦：我好高兴，原来站在报摊前面看新闻的人不只我一个。

莎伦：我功课繁忙，都没时间读什么新闻了。

4． 艾伦：你好，玛格丽特，劳里在吗？

玛格丽特：不在，我们要做一个生日蛋糕，她出去买原料了。

5． 艾伦：去机场的公共汽车几点来啊？

陌生人：应该是10分钟之前……通常都是很准时的。（注意：这个句子，尤其“通常”

这个词，是非常有价值的自由信息，暗示着这个人经常坐这趟车，也可能经常坐飞机。）6． 艾伦：这幅水彩画，你是从哪儿弄来的?

帕特：我在主街的一家艺术品店看到的。这幅画立即把我吸引住了。看看，画家全是用一点一点的颜色画出来的。

7． 艾伦：今天的海面风浪很急啊!

艾米：是呀，让我联想到暴风雨中的密歇根湖。

怎样利用自由信息

只要用心去注意，你就会发现谈话的对方经常都在给出很多细小的自由信息，就像以上的例子中看到的。

如果你觉得这些自由信息比较有用，能够进一步打开话题，那就立即加以采用。这样做不仅不错，而且惯例上人们也经常利用这些自由信息转移到别的话题，而不用担心无法回到原来的话题。实际上，很少有社交性的谈话能够数分钟都停留在一个话题上。

要利用自由信息，你所要做的就是就此作一番评论或是提一个问题。与别的情况一样，开放式问题最能够得到对方深入的回答。（格伦：“比利，你的皮肤晒得很漂亮啊。”比利：“谢谢，格伦。我是这个周末和多林一起去野营晒的。”格伦：“我从来没有野营过，很想知道你们为什么那么喜欢去野营?”）你甚至可以往回退，重新提起刚才忽视了的自由信息。（“你刚才说你和妮娜上个夏天在委内瑞拉度假，带着孩子旅行有些什么不便的地方？”）自由信息也包括对方的衣着、行为、身体特征以及所处的位置。所有这些都可以被用来开启谈话。（“我注意到你穿着一件印有“费城”字样的T恤，你是从费城来的吗？”）有时候，你的自由信息只是一些大体的印象。（“你好像对乔叟非常精通，这些知识你是如何得来的？”“你比上次见面时轻松多了，能说说因为什么吗？”“看上去你好像非常喜欢跳舞！”）

第五章 让别人知道你

别人也想知道你的情况。你透露出的信息能让他们大致估计出和你能有什么样的关系。自我透露能够起到非常重要的作用，让别人走进你的生活。

自我透露

问开放式问题，表示称赞,解释说过的话,以及使用第十一章中将会提到的“软行为”，都有助于让对方喜欢你，鼓励他们让你进入他们的世界。但是，使用这些方法并不能让他们认识你自己的世界。

别人也想知道你的情况：你的态度、兴趣、价值观、住址、工作、娱乐活动、来自何方去往何处以及今后能有多少交往的可能。你透露出的信息让他们大致能够估计出他们和你能有什么样的关系。

如果你发现自己的人际关系还没有开始就已经结束了，那很可能是因为别人对你的了解不够。让陌生人对你表示关切是不现实的。人们只关心与自己关系密切的人。自我透露能够起到非常重要的作用，让别人走进你的生活。

如果你没能及时地让别人了解你，他们最多会在一段时间内认为你有些神秘而对你感兴趣。

但是不久之后，他们很可能就会因为你缺少交流而生气，认为你对同他们交往不感兴趣。

自我透露的过程

自我透露可以是互相敞开心扉的愉悦的过程。你一点一点地向对方透露自己的情况，希望对方在了解自己的同时，能够有更大的兴趣，而且以同样的方式透露自己的情况。

自我透露具有典型的对称的特点，即双方通常是以同样的进度敞开自己。除了咨询服务外，很少有人愿意单方面透露太多的信息。

你可以通过增强这种对称性来促进人际关系中的自我透露。提问题，对对方的回答表示感兴趣，再尽量把这些回答与自己的情况和经历联系在一起。如果对方并不粗鲁或者过于自私，

就会开始询问你相关的内容。以下是一个这样的例子：加里：你好，你是新来这座教堂的吗?

古恩：是的，这是我第二次来这里。我刚搬到这个市区。

加里：我也是新来的。你为什么搬来休斯顿呢?

吉恩：因为我的公司从纽约搬到这里，而我是总会计师。

加里：好夸人羡慕，你能给一个公司做账目。我是《新闻》杂志的摄影师，有时候我连自己的财务都管不好呢。

吉恩：摄影师？你是怎样开始从事这份工作的。

在自我透露的过程中，你还可以采用设定对方回答的方式来得到你想要的信息。比如，如果你想知道对方的名字，可以这样说："对了，我的名字是_____，你的呢?"(如果想知道他的姓名，也要先告知自己的姓名。)同样的办法也适用于地址、电话号码等信息，以及个人的意见和感受。通过自己首先公开一些信息，对方就能很明显地感觉到彼此是在交流信息，而不是一对一的采访，同时他也清楚地知道了你希望得到的回答。这种设定回答的做法让对方很容易就能把自己的信息说出来。

随着自我透露对称地进行以及信任的建立，交流的内容也逐渐深入．在交谈的过程中(实际上，是在建立一种关系的过程中)，相互间的交流通常会变得具有更加重要的意义。通常的交流都会经历以下四个阶段：套话、事实、意见和感受。

1．客套话。两个人一见面，几乎总是以客套话开场。这样的客套话有时是为了认可对方的存在，有时则是为了表明愿意进一步进行实质性交流的积极态度。

典型的开场客套话有：

"你好。"

"最近好吗？"

"你好，很高兴见到你。"

因为这些客套话本不是要作信息交流，简单的"你好"或者"我也很高兴见到你"就可以作答了。

如果你和对方恰好走向同一个方向，而你又不愿意谈论一些实质内容，你可以在回答的时

候用长一些的句子，或者提及一些无关紧要的客套话题。比如“你觉得今天天气怎么样？”

“店里生意怎么样？”

“孩子们好吗？”

“你参加的舞蹈培训班进展怎样？”

“昨晚的比赛，你有什么看法？”

2．事实。寒喧之后，人们通常会交换一些事实性信息。对于新认识的人来说，就是指关于你个人的基本情况；而对于熟人来说，则是指最近的状况。

“我是费耶特维尔的一名木工．”

“我每星期天都去滑旱冰．”

“我姑妈来城里．我正带着她四处看看．”

“美孚石油公司决定派我到俄玄俄州接受两周高级培训．”

刚开始的彼此交换事实信息，有点像工作面试。每个人都试图发现两个人之间是否有足够的共同之处，是否值得发展这份友谊。这种初期谈话中隐含的目的有时候会非常明显地显现出来，就像上周一位新邻居来拜访我，和我聊起天来：邻居：艾伦，你喜欢棒球吗?我们好几个人几乎每周都去天使体育场打球我：不，我确实不喜欢棒球．你平常跑步吗?

邻居：不，但是我练习举重。

我：我也希望有时间能练一练，但是恐怕它跟瑜珈不配套。你练瑜珈吗?

邻居：不，我不练。

过了一会儿，我们都笑笑，客套地说了句“改天见”。既然没有发现什么共同之处，我们也就都没有再见面的想法了。

3．意见。

“我喜欢住在小城镇里，周围的人我都认识”

“如果你真的想赚钱的话．就应该投资银矿。”

“我总是希望多跟一个人交往，再确定和他的关系”

意见比客套话或事实更能够让别人了解你。真正想了解你的人会进一步了解你对政治、金钱和爱情的看法，而不仅仅满足于知道你在佛罗里达长大，是一个图书管理员．如果你以公开一些的态度表达你的意见，别人就可能借此展开有趣的谈话。另一方面，如果你把自己的意见像事实一样陈述，像威尔．罗杰斯(Will Rogers)所说的那样，你就不会“给顺利的对话留下什么疑问”。每个人对真实的看法是不尽相同的，研究这些不同既有趣，又能增长很多见识。

4．感受。感受与事实和意见不同，因为感受不是仅仅描述发生的事情．表达对此事情的看法，而是要传达你在感情上对此事的反应。因此，你对感情的表达通常被认为是对你这个人的最深刻的洞察。以下例子有助于区分这三者的不同：A 事实：女性在找工作时受到歧视．意见：女性应当在找工作时受到与男性相同的待遇．感受：我感到很愤慨、气恼，他们雇了杰克．罗伯茨，却不雇我。

B 事实：我每天至少问五个开放式问题．意见：问开放式问题会得到很好的回报．感受：自从开始使用开放式问题以来，人们对我的态度简直让我惊讶不已．透露自己的事实和意见是很重要的，但是如果你不愿说出自己的感受．别人很可能会认为你冷酷、浅薄、不喜欢和他们接近。而且，如果你把感情堆积在心里，很可能会发展成多种生理和心理上的疾病。

每个人都体验过失去朋友的痛苦、胜利的喜悦、解决困难问题时的筋疲力尽、和暖夏日的舒适以及在人群中被孤立的失落。每个人都希望在生活中找到爱、快乐以及被别人所接受。当你向别人表达这样的感受时，你希望他们能体验你的感受，同时也让你分享他们的感受。而且，通过这样的自我透露，你就不会盲目地希望别人在乎你的感受，哪怕你从没有向他们讲述过。

怎样让别人对你的自我透露感兴趣要让别人感兴趣，仅仅列出事实是不够的，还要告诉他们这些事实与你的联系。年近50的麦克斯是洛杉矶市中心一家银行的职员。他在一次上课前向我抱怨说，别人似乎对他说的关于自己的事情毫无兴趣。我建议我们模拟一个简单的场景，看看问题出在哪里。

我问他：“上次度假你做了些什么？”

他回答说："我和妻子开车去了维加斯，住在联盟广场，花了一整天的时间去赌钱。我们输了大概50美元，玩得很高兴。"

我说尽管他陈述的是事实，但是就自我透露来说，他做得并不好。他谈到了事情的场景，却没有提到场景中的自己，那才是个人交流得以进行的所在！麦克斯又试了一次，这回是用笔写的：

我和格雷斯开车去维加斯，想要体验一下豪赌的感觉。最初我是在投币机上玩，心想输上两三美元就撤。几分钟之后，我一拉操纵杆，中了大奖!铃声响过，绿灯闪烁，周围的人都冲着我微笑。我异常兴奋，拍着双手，冲着妻子叫喊。我赢了!尽管只有7 5美元，但是我太高兴了，感觉就像是赢了l00万一样！被这种胜利的喜悦刺激着，我接着花了5个小时和32美元，又赢了第二次。

年纪更大一点的休斯顿的马蒂，也因为同样的问题而苦恼。她起初这样描述她的工作："我是几家小公司的会计，我为他们做好所有的账目．让他们正确地缴税．"

加入自己的感受之后，她又重新作了一番描述：我是几家小公司的会计。有时候当我有些心不在焉时，我就开始想到这些数字代表的是成千上万的美元，于是我就会紧张起来，生怕会犯什么错误。每当有这种感觉时，我总会重新检查一遍，确保万无一失。

有时候我拿到的账本简直一团糟——到处都是数字。尽管牢骚满腹．我还是喜欢这种挑战，一点一点地整理出来，并且让最终的结果相互吻合。

自我透露常见的问题

给人错误的印象

如果你夸大优点、隐瞒缺点，或者根据对方的需要来表述你的观点，你可能会觉得自己在社交活动中成功的几率会更大。但实际上，这只会给你带来更多的麻烦。

这样做会有以下两种后果

1 对方会感到厌烦，因为他对你描绘的"完美"的形象不感兴趣(也许你会觉得不如照实说话效果好些)．

2 对方会被你的假象所吸引。如果真是这样，你就无法真正体验到给予你自己被人接受的温暖的感觉。接受这些的是你虚构出来的人，而不是你。而且，你会一直提心吊胆，不敢大意，因为生怕自己的把戏被揭穿。结果，最好的选择就是解释清楚你的谎言。请看以下沙琳和扎克的经历：

沙琳：认识东尼不久，我们就谈到了孩子。他说他很喜欢小孩．希望自己能有一群孩子。

我表示同意，仅仅因为我觉得这是他爱听的话．但事实上我根本无法忍受20年照顾小孩的折磨。

我可不是什么母亲型的女人。

我们的关系非常亲密，之后不久，他就向我求婚．让我做孩子的母亲当时我只好婉言拒绝。

他痛哭着跑开了。我对整件事情感觉很不好受．一直到现在也是这样。现在我偶尔也会遇见他．但是他不愿意和我说话．

扎克：我主动提出和乔治打一场网球．慌称自己是一名律师——因为如果说我是糖果机器的销售员．那会很没面子的。我们交换了电话号码。接下来的几个星期经常聚在一起打打网球。

他甚至说要介绍他办公室的一住出色的秘书给我认识。一天，乔治从监狱打来电话，说他需要一位律师，他想让我帮忙。我还能怎么办呢?我没有办法，只能告诉他实情。之后就再没有他的消息了。

在社交场合遇到新面孔时，我觉得诚实和准确才是明智的选择．如果对方喜欢和更富有的人、更保守的人、更喜欢邮票或者老爷车的人交朋友．那也没有关系。我不合他们的要求，也不是我自己的过错。

想想一些人们非常崇拜并愿意抓住任何机会与之说话的名人：奥普拉·温弗莉、杰伊·连诺、拉什·林博、乔治·维尔、唐纳德·特朗普、比尔·梅尔、坎代斯·伯根(Candice Bergen)、杰拉尔多·瑞维拉(Geraldo Rivera)、大卫·莱特曼(David Letterman)，他们名列“美国最受

欢迎的人物“之列。但是其中也没有人能够做到100％地受到支持。如果连这些人都无法做到，你又怎么可能期望人人都喜欢你呢?

不可能。就我看来，最好是诚实地展示出自己，让愿意和体交往的人来与你做朋友．

不被人相信

自我透露能够帮助你建立良好、亲密的友谊，但是只有在对方相信你的情况下才有效果。

要做到这一点，有如下几种办法

内容具体：在介绍自己的时候，加上具体的名字、日期和地名。比如：“我1994年在欧洲工作。”就不如第二句容易让对方相信——“1994年夏天，我在瑞典的玛尔摩教英语。”

不要用“疲惫”、“高兴”、“不安”这样太宽泛的词来描述自己，试着用文字绘制出具体的图象，以此来表达你的感受。比如，“我双手发抖，膝盖互相碰撞着。我张开嘴想喊叫，却喊不出声来。”就比简单的一句“我好害怕”更可信得多(也有趣得多)。

展示反面：如果能让自己的形象更加完整丰满．那会比全部是优点的形象更加可信。如果在诉说自己工作或网球上骄人的业绩时，加上一些遇到过的问题，那么别人就会更加容易相信你所说的内容．

观点不明确

很多人常常把自己真实的观点掩饰起来。比如，一位学生在课后曾对我说“你日复一日地工作，感觉非常糟糕，于是你不禁感到疑惑：‘既然最终一无所得，为什么还要累死累活地去做呢？’所以不久以后，你发现自己没有真正在努力工作，然后你就被解雇了！”

很难对他的话作出回答。他似乎是在淡论自己，可是他使用的——你，这个人称又让我觉得他好像在谈论我。如果他采用第一人称“我”的话．效果就会好很多。“我日复一日地工作，感觉非常糟糕，于是我不禁感到疑惑：‘既然最终一无所得，为什么还要累死累活地去做呢？’所以不久以后，我发现自己没有真正在努力工作．然后我就被解雇了．”

另一个类似的问题在女性中比较常见，即用问句来表达意见或感情．如果你把自己的意见和感情用这样的问题来表达：“你不觉得已经很晚了吗？”，以及“那不是太贵了吗？”别人很可能会回答：“不晚，我们的晚会还没开始呢．”以及“我们还承受得起。”如果希望得到别人

认真的对待，就应当直接陈述你的观点．用第一人称的方式，比如“我累了，想回去了。”

以及“我觉得我们负担不起。”

害怕对方生厌而退缩

对于喜欢轻松娱乐的人，一集喜剧《桑菲尔德》(seinfeld)或一段杰伊·连诺的脱口秀表演就足够了；对于喜欢悬念故事的人，阿加莎·克里斯蒂rAgatha Christie)的小说正好；而对于钟爱感人故事的人，可以读詹姆斯·赫里欧(James Herriot)的《一切美丽光明的事物》(AllThings Bright and Beautiful)。

但是人们要的不止这些，你能够给予他们的东西远比吉瑞桑菲尔德、杰伊·连诺、阿加莎·克里斯蒂或者詹姆斯·赫里欧所能给予的要珍贵得多。

你能给他们人际交往的才能。

几乎所有的现代人都受到缺乏人际交往这一问题的困扰。大多数人亲密的朋友很少．很多人甚至没有什么亲近的朋友。许多人觉得他们只不过是在被很多人推移着前进：老师或老板、同学或同事、加油站服务员或超市的售货员——甚至包括住在一起的家人。

因此．如果你能够以坦诚的态度，与对方建立一对一的个人关系，真正接触到对方的内心，那么你很可能会受到对方的欢迎。

第六章 开始一段谈话

同陌生人攀谈并非难事——如果你知道其中的方法的话。重要的是，抓住机会和对方进行交流……我决定娶她。求爱只是形式而已，但是该用什么话语来开始求爱的过程呢？“来块口香糖吗？”似乎太低级。“你好。”这样的招呼对于我未来的新娘来说又太没有创意了。“我爱你！我的心热情似火！”则太露骨。“我想让你做我孩子的母亲。”听起来有些为时过早。

无言。没错，我什么都没有说。过了一会儿，汽车到了她的站。她下车走了，我就再也没有见到过她。

故事结束。

——艾伦（本书作者）

因为双方都没有开口，很多友谊就这样失去了。

——亚里斯多德

同陌生人攀谈并非难事——如果你知道其中的方法的话。以下是一些比较有效的简单的策略：

首先，寻找那些可能愿意向你敞开心扉交谈的人。大多数人都喜欢有机会结识一些新的面孔。那些独自一人、没有事情忙的人，正是你的首选。

如果对方冲着你笑，不止一次地看着你，向你张开双臂或者交叉双腿，那表明对方对你比较感兴趣。

对方如果是异性，他们还会以别的一些方式来吸引你的注意，比如梳头发、整理衣服、摩挲身上的某个部位或茶杯、椅子这样的物品，或者故意让你注意到他们在看你，让目光在你身上作短暂的停留。

一旦选定了交谈的对象，下一步就是笑一笑，目光交流，然后开口说话。（如果你在面对陌生人的时候非常容易紧张，那请翻到第十二章看一下关于消除紧张的内容。）

尽管很多人都努力寻找“完美的”开始，但研究表明你所说的话实际上并不重要。（不过，消极的开始不会鼓励对方继续交谈下去，而

且还会为这份新建立的关系增加低沉的基调。记得有一次在西弗吉尼亚威灵市一个夜总会，我对一个女人带着自我介绍的口吻说：“嘿，真受不了这里吵闹的音乐。”她回答说：“那你就滚出去好了。”）你所说的话不一定要非常有智慧，或是满含深意，通常的内容就行了。重要的是抓住机会和对方进行交流。如果对方感兴趣，他会透露出一些自由信息，这样就有助于你们找到共同的兴趣，谈一些更加个人的话题。

搭话的内容很简单，基本上只有三种话题可以选择：环境

对方

自己

而且也只有三种方式开始：

提问题

发表看法

陈述事实

刚开始你的主要目标仅仅是表示感兴趣或者让对方感兴趣，因此最好的开始方式就是提问题。（限制式问题就行，只要不罗列太多。）发表自己的意见效果也不错，而且肯定比仅仅陈述事实更好。如果你简单地陈述事实：“公共汽车今天晚点了。”或者“苹果每磅涨了5美分。”

你并没有让对方参与进来，因此他需要提问题或者发表看法来要求你的参与——但是他可能不会这样做了。

谈论环境

开始一段谈话最好的方法通常是谈论双方所处的环境。这不像谈论对方那样容易引起他人的担心，也比谈论自己更容易让对方参与进来。

要开始一段关于环境的谈话，先看看四周，找出让你感兴趣或让你疑惑不解的事物。要照顾到双方的感情：找一个对方也比较感兴趣的话题。如果你在一定的团体之中，这是非常容易的事情：比如在课堂、工作地点，或者是特别兴趣小组，像单身父母协会、家庭教师协会、世

嘉俱乐部、民主党或共和党青年协会。

在提出问题或者作完陈述之后，仔细地倾听对方的回答，尤其注意可以加以利用的自由信息。以下是一些主动攀谈的例子。记住，这些不一定就比你想出来的好，但说些什么总比什么都不说要好：

教室："你认识这位老师吗？""我昨天没来，都讲了些什么？""你觉得考试会考些什么内容？"

桑拿浴室："嘿，他们真在这里烧煤！你知道这有什么用处吗？"

赛马场："你觉得谁会赢？为什么呢？"

艺术博物馆："你认为艺术家想传达什么样的意思？"（有一次，我在毕加索的一幅画前逢人就问这个问题，问了1个小时。我非常投入，跟很多人聊得火热。恰好有一个人返身来看第二遍，我又问了他同样的问题。他的第二次回答是："说实话，我想在刚过去的短短25分钟之内，毕加索不可能又产生什么新的想法。"）排队看电影："关于这部电影，你听说过些什么内容吗？""为什么想来看这部电影呢？"

市场："我发现你在买洋蓟。我这人就是好奇心重……你准备怎样烹调？"

对邻居："你的草坪好绿啊!有什么诀窍吗？""你在忙着做什么？"

自助洗衣店："洗衣粉从哪里放进去？"（有一次我这样问一个女士，然后她兴高采烈地讲述她曾经把洗衣粉放多了，回来之后发现到处都是泡沫。这让我们又谈到很多人认为维生素是吃得越多越好，我们还谈到了各自使用维生素的经历。）"麻烦问一下，洗衣粉从哪里放进去？"

谈论对方

大多数人喜欢谈论自己，他们会很高兴地回答你的问题或者回应你的意见。在开口之前，观察一下对方穿着什么、在做什么、在说什么、在读什么，想一些你想进一步了解的内容。例如：

"你这件夹克很有趣。跟我说说，这个标识代表什么？"

"你在这里射箭是最棒的。你都参加过什么训练？"

"你在董事会上的发言精彩极了。能不能说一说，你为什么觉得太阳能的开发速度不够快？"

对警察："我想入伍，我该怎样做呢？"

“你看上去一副失落的样子。我能帮上忙吗？”

“啊，我们不是在安利公司的会议上见过吗？我叫_____。你是怎么加入安利的？”

跑步的时候：“你穿什么牌子的跑鞋？为什么选了这个品牌？”

餐馆：“不介意我和你坐一桌吧？”（作家亨利?米勒从来都不愿意独自就餐，所以经常使用这句话。想一想，如果他去了旁边空着的桌子，他就会错过认识成百上千人的机会。据我的经验，20%的人会拒绝这个请求，他们通常会抱歉说在等朋友，或者有很多事情要做。）聚会：“你怎么也参加这个聚会啦？”（澳大利亚一位研究人际交流的专家艾伦?皮斯（Allan Pease）曾经就这样一句常用的客套话做过试验，“我们好像在哪儿见过吧？”最令他难忘的一个回答是：“也许吧，我在动物园工作。”）一些心理学家倾向于直接表达你对对方感兴趣的话语。比如，“嗨，你看上去很可爱，很想跟你认识一下。”或者“嗨，我在这儿碰见你好几次了。我觉得我应该过来作一下自我介绍。”

这些专家认为这种直接的方式比其他微妙的方式更能给对方留下深刻印象。当今社会有这么多人、这么多刺激因素，给人留下印象是最关键的。

谈论自己

尽管在孤独的人中间比较常见，但是谈论自己的做法往往是很难引起对方的谈话兴趣的。

戴尔?卡内基（Dale Carnegie）曾经注意到，陌生的人往往更喜欢谈论他们自己，而不是你。

我同意这个观点。但是又不得不对阿尔特?兰格（Art Lange）博士这句绝顶风趣的开场白大加赞赏：“嗨，我叫阿尔特！你觉得我这个人怎么样？”

第七章 发出可能被接受的邀请

大多数社会交往上很成功的人都积极地把别人拉入到自己的生活中。他们经常采用的最重要的两种方式就是：主动与希望认识的人交谈；向希望作进一步了解的人主动发出邀请……治疗学家：如果让你写一本关于自己的书，你会给书定一个什么书名？

病人：我不知道……你觉得……《什么也没发生》怎么样？

治疗学家：是不是应该叫《发生了的一些事情》？

病人：嗯，我想《什么也没发生》就刚好……很多时候，我都感觉自己像一个银行的保安……我看着周围来往的人，但是却置身于这个世界之外——这个世界和我没有任何关系……我的存在对别人也毫无意义……

治疗学家：你感觉自己像个生活的旁观者。

病人：是的，只是个旁观者……即便奇迹发生，我碰上一个人，但是也没有什么结果。

治疗学家：你是说遭到别人的排斥？

病人：也不是。我们只是交谈，之后就互相道别，仅此而已。

治疗学家：你没有邀请他们来拜访你？

病人：没有。我想他们要是真的喜欢我，应该会主动邀请我的。

大多数人都倾向于被动地做出反应。他们等着别人主动投来目光、送来微笑、主动打开话题以及发出邀请。因为他们遇到的大多数人也同样在等待，所以常常是到头来双方都很失落。

与这些被动等待的人交谈，常常会听到他们消极地抱怨“事情总是没有什么结果”。其实确切一点，他们应该责备自己“从来没有尝试过”。

大多数在社会交往上很成功的人都积极地把别人拉入自己的生活中。他们经常采用的最重要的两种方式就是：主动与希望认识的人交谈；向希望作进一步了解的人主动发出邀请。第六

章讲了一些主动交谈的策略，而以下要介绍的是一些小的建议，它们能有效地增大别人接受你邀请的几率：

双重视角

不同的人有不同的兴趣。如果你能在考虑自己兴趣的同时，也照顾到对方的喜好，那么你的邀请就更可能被接受，而对方也会感到很高兴。也许你喜欢玩牌、摔跤及20世纪40年代的浪漫电影，但是这不能说明对方也一定有同样的爱好。

要做到双重视角其实很简单：只要问问对方喜欢什么活动，然后选择一项你也喜欢的，邀请他参加。

如果你计划活动的时候不考虑到双方的想法，那你很可能会遭到拒绝。而且即便对方点头同意，你也会后悔的。几年前，我邀请邻居马里奥去钓鱼。我当时非常想带他一块去，所以对他说的小时候晕船的事没放在心上，也没注意到他希望去打网球的暗示。

钓到第一条鱼后，马里奥开始脸色发白，觉得有些头晕。呕吐之后他稍微好受了一些，但是在这之前，他已经溜到船底，趴在那条乱蹦乱跳的鱼旁边，呻吟着对我说："我说过了我晕船。"

这就是没有采用双重视角的后果。

态度直接

要是能在第一次会面结束之前得到对方的肯定答复，那就再好不过了。告诉他你想到的活动，包括日期、时间、地点，或许你可以用双重视角告诉他你觉得他会玩得开心，然后问他是否感兴趣。

不要开口就问："星期六晚上有什么事情吗？"很多人（包括我在内）在回答的时候都感到很尴尬："没有，什么事情也没有。"这样说过之后，有些人会感到很愤慨，因为现在只有接受你的提议，或者提出另一项建议，或者干脆说宁愿什么也不做也不愿和你呆在一起。

小处着手

比起50美元，你更愿意借给我50美分，不是吗？这个道理同样适用于他人。要求的越少，得到的可能性就越大。所以对一个刚认识的人来说，他更愿意和你去喝一杯咖啡，而不是去吃

一顿七道菜的中国大餐。

"年轻人，过来吃个汉堡吧！"隔壁的邻居吉姆就是这样和我熟悉起来的。（顺便提一下，吉姆已经84岁高龄了，在他眼中70岁以下的人都属于年轻人。）我非常诚恳地接受了他的邀请，因为这对我来说

是很小的事情；吉姆又笑得很开心，让我觉得一定会很有意思。而且，我总是对汉堡情有独钟！在互相交谈的过程中，我了解到吉姆也喜欢去海边散步，于是第二个星期我就邀请他一同去了。

我去年认识的一位女士也是用从小处着手的方法和我熟悉起来的。她只是打电话过来说："艾伦，几个朋友星期天在我家聚会吃早午餐。我希望你能够来。"尽管之前我并没有对她感兴趣，可我还是接受了她的邀请，因为这听起来并不像是"约会"，它应该是很有趣的，而且也不会花很多时间和精力。

随意一些

也许你没有意识到，你在一定程度上决定了对方的回应。如果你的邀请听上去像是生与死的重大事件，就不如一块聚聚、高兴高兴这样的邀请容易被人接受。

看看以下两种邀请，你更愿意接受哪一种：1. 对方目光朝下，一脸忧心忡忡，双手抱于胸前，声音低沉地对你说："我知道你很忙，但是我……我希望我们能找个时间一起出去玩。也许有了这样的机会，我们会成为很好的朋友。

你考虑一下，星期六上午能不能和我一起去体育馆打壁球。"

2. 他直接看着你，坦诚地微笑着，用随意的口吻对你说："很高兴认识你，我想星期六上午和你一起去体育馆打壁球，你看好不好？"

我在圣地亚哥用这两个例子对20个人做过测试，问他们更愿意接受哪一个邀请。19人选择了第二个，只有一个女生选择第一个。（她是心理学的学生，说是正在写一篇论文，所以很想弄明白第一个人的问题所在。）

如果遭到拒绝

如果对方拒绝了你的邀请，他也许不是在排斥你。也许他想与你相处，只不过不喜欢你提议的活动，或者已经有了约会。如果这样的话，他通常会解释清楚，你们可以重新安排。

如果对方拒绝了你的邀请，也不给任何解释，你可以提议换个时间或者活动项目。如果对

方仍然拒绝，也没有任何解释，那就可以断定他对你不感兴趣。千万不要向对方询问原因，你不会得到真实的回答，而且只会把局面

闹得更僵。相反地，你应该礼貌地离开，并且对他说：“很遗憾你不能去。”或者“很高兴认识你。”或者把电话号码告诉他，让他方便的时候给你打电话。

不过，你也可以选择坚持你的邀请。彼得?戈德希密特（Peter Goldschmidt）是华盛顿区的一名律师，一次在《旧金山新闻》上看到一篇对我的采访，于是打电话来说有些问题想和我探讨一下。我当时抽不开身，接下来三次他在市区的时候我都没有空，而且我的态度也很冷淡。

但是彼得仍然坚持给我打电话，于是去年2月我们终于在圣地亚哥见了面。我很高兴，从那以后，我们就成了好朋友。

与此相似，演员查克?康纳斯（Chuck Connors）在一次大学返校节游行上看到了他未来的妻子，他打了六次电话后，她才最终答应赴约。鲁丝?芭吉（Ruth Buzzi）未来的丈夫曾经给她打了30次电话后，他们才最终见面。

如果得到肯定的回答(很可能你会成功的)玩得开心！

第八章 积极地接受批评

批评你的人通常最想得到的是你倾听他的意见和想法，并且认真地对待。如果你不愿听对方的批评，问题就会积累起来无法解决，反而会让矛盾越来越激化。。。。。。

不管你跟别人的关系有多好，有时候也免不了受到批评。

“你总是迟到．”

“我希望你能够对我的朋友们和善一点．”

“不穿上衣出门你会感冒的．”

“你应该多过来看看你妈妈。你知道，她已经是上年纪的人了。”

怎样解决这样的批评，在很大程度上决定了你们之间关系的好坏。一般的人会本能地防卫自己，做出如下反应：

首先，你会想办法逃避：对别人的批评视而不见，拒绝讨论这个话题．转移话题，或者自己走开。迪克是好莱坞的水管工，以下是他同妻子(现在已离婚)在一次聚会后的对话：贝弗利：迪克．我受不了你了．

迪克：谁受不了谁啊。你想想，玛丽的丈夫会是什么感受!

贝弗利：我不想说这个．我想….迪克：(后退)我不知道这次又是因为什么，让我们明天再来讨论。今天晚上过得很好。我可不想把它毁了．

贝弗利：(大声地)这很重要!你让我感到羞耻!

迪克：我们明天早上再讨论好了，我答应你。(关上门)

贝弗利：(大喊)迪克!

批评你的人通常最想得到的是你倾听他的意见和想法，并且认真地对待．如果你不愿听对方的批评，问题就会积累起来无法解决，同时也会显示你个人的漠然态度。这样的做法不仅无法消除争论，反而会让矛盾越来越激化，像贝弗利和迪克那样，甚至达到感情僵化的地步．另一种对批评的否定回应就是完全不予承认。同回避不答一样，否认的态度也会给你带来很多麻烦．比如下面的模拟对话

多琳：杰克，我知道你一心想买那辆Trams Am．但是我们承担不起．杰克：谁说不能!当你非常想要一件东西的时候．总是能想到办法的．多琳：但是每个月要付270美元!我们无法支付这份开支．杰克：那样的话．可以把原来的预算改一改．多琳：而且，我在报上读到，警察很讨厌跑丰。如果你买了．他们会找茬给你开罚单的…那样我们的保险开支又要增加了．杰克：不会的。有了这个可爱的家伙，我会飞一样地跑在前面．他们追不上我的．谈话结束后，多琳说她的反对意见丝毫没有得到重视。她说自己很失落、愤怒，简直想大声尖叫，以便让杰克能听一听她的话。如果这是一段真实的对话，他们之间的关系很可能会恶化下去，杰克也不会考虑多琳的建议可能带来的好处。

第三种反应，就是为自己的做法找借口，给出具体的解释，并且努力降低其重要性。以下是一些由学生提供的典型的例子．格兰特和他的朋友南希：

南希：你昨天应该给我电话的．

格兰特：噢，实在抱歉。一些变换机车间的工人罢工．我必须去暂时代替一下，忙得不可开交。等到下班的时候，我已经累得筋疲力尽了．南希：那你就让我傻乎乎地等着你的电话?

格兰特：你总是很忙。我想这不算什么大事儿．南希：格兰特，这不是小事，是很重要的事，我生气了!

埃伦和她的父亲．

父亲：你怎么能花1000美元去法国旅行?

埃伦：爸爸．1000美元现在已经不算多了。况且．我都长大了父亲：长大了就更应该明白道理。这笔钱够你1年的零食费用．或者是完成 UCLA的学业．埃伦：爸爸，我会完成学业的，只有1年就毕业了。我一定能的．只不过现在还不是时候．父亲：等到时候了，你就没钱了。到那时你又要向我借了．埃伦：上次只是领工资的日子没到，向你借了5天。而且我也按时还了，不是吗?

父亲：没错，但是这说明什么呢?这说明你生活在贫困的边缘！你从来不会未雨绸缪．埃伦：(轻轻地说)攒钱很难的．

父亲：对呀，看你大手一挥，花1000美元就为了10天的享受．而且只有你一个人在那里．埃伦：我能照顾好自己的。整整1年，都被关在办公室里．我只想出去透透气体验一下生活．父亲：像你这样做，能够体验到的只有麻烦。

给自己找借口只会带来麻烦。对方的意见连你的承认都得不到．其感受也遭到你的不屑一顾，在与你争辩的同肘．他只会变得更生气。通常．这种做法使小矛盾像滚雪球一样发展成激烈的争吵．

第四种对批评的防卫性反应就是回击(“以牙还牙，以眼还眼”)。下面是学生们给的一些例子

服务员芭芭拉和卡罗尔：

芭芭拉：卡罗尔，你今天的衣服看起来不太入流啊。

卡罗尔：别忘了你上星期聚会的时候穿的穆穆袍!天哪．那才可笑呢贾尼斯和男朋友汤姆：

汤姆：贾尼斯，你应该早点准备好的。现在我们赶不上演出了．

贾尼斯：算了吧!我等过你多少次．你不会都忘了吧。

回击是一种具有挑战性的回应。提出批评的人自身也不是完人，因此在批评你的同时，你也有机会还以颜色。但是，尽管这样做在短时间内能够缓解自己尴尬的局面，但是会对双方的关系造成极大伤害。这样并不能解决任何问题也达不成什么互相谅解的结果。不仅如此，这样做还会给激烈的争论火上浇油．让双方都失去对对方的尊重(“我试着和他讲道理，可是他只是尖叫。我看他是失去理智了。”)，也包括对自己的尊重(“我为什么跟她说这些?现在她会以为我不关心她了。我真是混蛋!”)。

既然这些自我防卫性的回应方式不能得到好的结果，那我们可以考虑另一种诚实的、积极的做法。坚决地按照这种做法进行，你会认识到当别人指出你存在的问题时，你没有必要太在意对自己的防卫。而且，这种方法能让你洞察对方的想法，这是很难得的。最后，提出批评的人见你能够考虑他们的意见．也会平静下来。

积极的抉择

第一步：询问具体内容

这种抉择包括两个步骤，第一步是询问具体内容。别人的批评通常都是一些概括性语言(“我不喜欢你的态度。”“ ‘你不关心我。”)。询问具体内容有助于弄明白对方的意图。这招既不是攻击的武器，也不是防御的盾牌，而是互相理解的工具。

询问具体内容很简单。像记者一样，你只需要就时间、地点、原因、人物、什么、怎么样提问就行了。

我让谁难堪了?

我做了什么让你说我不关心你?

我没有理睬你，是什么时候?

我在什么地方出了洋相?

为什么你认为我应该多呆在家里?

你说我让你厌烦，能不能告诉我到底我怎么样做而让你厌烦了?

在要求对方作进一步说明时，你可以提出一些可能的抱怨，询问对方这些是否是存在的问

题。既然你的目的是相互理解，一旦发现问题所在，就应当问清楚对方还有没有其他不满意的地方。因为大多数人都期待着反击性的回应．所以说话的时候不要带讽刺的口吻。

下面的例子具体展示了这种技巧

儿子：你不关心我．

父亲：你为什么这样说?(询问具体内容)儿子：如果关心的话，你就应该对我更好些．父亲：你希望我怎么做呢?(询问具体内容)儿子：(沉默)

父亲：是不是因为我没有让你带朋友和我们一起去看球赛?(询问具体内客)儿子：不是。

父亲：是不是我没有给你买糖果?(询问具体内容)儿子：是的。别的小朋友都有甜筒和棉花糖吃，我却没有。

曼蒂：你真是个小气鬼!

汤姆：怎么啦？是我给服务员的小费太少了吗?(询问具体内容)曼蒂：不，我说的不是这个。

汤姆：你是说我应该叫辆出租车吧?(询问具体内客)曼蒂：走这么久，都累坏了。

在我的讨论会上，我经常让学生们指出我的缺点，然后我来询问细节。以下是有一次在长滩的对话

艾丽丝：我不喜欢你的很多地方。(笑笑)艾伦：能具体说一说吗7(询问具体内容)

艾丽丝：你的衣着。

艾伦：是我的袜子、鞋、衬衫还是裤子？(询问具体内容)艾丽丝：我更喜欢喇叭裤．

艾伦：其他呢?(询问具体内容)

艾丽丝：没有了．别的都很好．

艾伦：我裤子的颜色怎么样?还行吗?(询问具体内容)艾丽丝：是的．我挺喜欢的．

迈克尔：我不太喜欢你教课时的一些做法．艾伦：啊!什么样的行为让你不喜欢呢?(询问具体内容)迈克尔：你给的材料——都很有用处，但是要学的内客太多了艾伦：你是说应该减少教授的技巧数量?或者是延长教学时间?(询问具体内容)迈克尔：不是。我只希望能放慢课程的进度，多加一些例子．多给一些时间练习．我使用的这个技巧让学生们在谈话的时候敞开来说，同时我也了解了他们的想法。尽管我后来发现艾丽丝的意见只是开开玩笑，但是迈克尔却是认真的。就因为能够询问具体内容，我才得到了这条宝贵的信息。于是我相应地把课程作了调整，发现大家都感觉更好了。如果我转换了话题，解释自己那样教的原因或者告诉迈克尔原因是他自己太笨，那么我就会错过这次不可多得的机会．“谈话技巧”这门课程也许就再也不会有新的改进了．如果觉得对方有什么隐含目的的话，就更要询问具体内容。托德是加利福尼亚州的一名股票经纪人。他向我讲述了以下对话．托德：你好!

查理：嗨．托德。你在做什么?

托德：嗨，查理。我看维京和49人队的比赛。维京队以两个触地得分球领先呢!

查理：你真的浪费这么好的一个下午在看球?

托德：我看球，怎么惹你不高兴了？(询问具体内容)查理：没有啊．托德。我只是以为你会愿意去打网球。

托德的做法很快结束了查理操纵局面的企图。不仅没有卷入关于足球或是在下午看电视利弊的争论．托德还很快地弄清楚了查理的意图。查理也有益处．因为这样一来他就更容易说出自己的想法．同时，也给他一个机会审视自己的意见：是否星期六下午看电视就真的不对呢?

有时候，当你询问具体内容时．你会发现本来认定的批评其实并不是。有一次，我在俄勒冈大学给一个班的学生讲授柏拉图关于真理本质的看法。讲座很受欢迎，但是一位叫雪莉的朋友说了一句让我吃惊的话："你为什么还在柏拉图身上浪费时间呢？"

我有些被激怒了，心想作为体育系学生、整天打羽毛球的她．怎么有资格来指责我对柏拉图的兴趣。不过，我没有这样说，我问她："你为什么说这是浪费时间呢?"她的回答同样令我吃惊："我只是觉得你真正的才能在于心理学，在于教会人们做到最好!"

第二步：同意对方的批评

在询问具体内容、了解对方的意图之后，下一步就只需同意对方的批评。

但是怎么样同意显然是错误的批评呢?很简单。有两种表达赞同的方式．你总是可以在采用其中一种的同时又保留自己的立场。具体如下：1．同意对方说的事实。如果你在听对方的批评时不怀任何防卫性的态度，你通常会发现对方所说的是有道理、确切的，或者很可能被你忽视的。如果这样的话，最好的回应就是同意对方所讲的事实。看看以下由学生提供的例子(以及他们可能会给出的防卫性回答)：妻子：在河边的时候，你让相机进了沙子。

丈夫：没错。下次我会把它放纸袋里。(下次就别叫我带了。我要出去走走。)约翰：刚才的转弯你没转好啊．

拉里：是的，确实转得太猛了。下次我会在转弯前减速。(这辆破车．我已经尽力了。)

霍华德：你总是想去看电影．

伊夫：没错。至少一个星期就想去一次。(你呢，总是想玩扑克。)乔伊斯：我觉得你不该放弃工作。你已经有一定资历．就算生意萧条也轮不到你先走。可是换了新的工作，你就是第一个被炒的。

肯尼：说得对。也许我该再考虑考虑。(你对工作的事情毫不了解．你又从来没工作过。)母亲：如果你今晚去跳舞的话，早上会很累的。

女儿：可能吧，但是也值得。(你总是不愿意我出去玩。)米歇尔：那套公寓也许很漂亮，但是离工作的地点有30英里远。如果我们搬进去，就不能经常见面了，我们的婚姻也会受到影响．马克：可能吧，不过我还是喜欢住在乡村。(有人光说不做．我们还是要什么行动。)你会注意到尽管例子中的每个人都同意对方说的事实．但是并没有因此而放弃自己的立场。

相反，他们面对批评者时采用了托马斯·哈里斯称之为“我没错——你也没错”的态度。(相比之下，回避问题，给自己找借口，会让自己怀有“我有错——你没错”的态度；反唇相讥则是一种“我没错——你才有错”的态度。)不断地练习这种回应方法．以前令你和对方都很不安的情况现在将能够轻松应付。而且，如果你总是追求完美．希望得到完全的意见统一，那请翻到第十二章查阅相关的内容。

要同意对方说的事实很简单。首先自己判断．对方提出的批评是否准确．或者是否可能发生。如果你经常听到同样的批评，那你就应该仔细检查一下自己的行为。

要同意对方的批评，你可以直接重复对方说过的一些关键词。(“你要迟到了。”“没错，我很可能要迟到了。”，“你没有把房间请理干净。”“是的．我没清理干净。”)这比简单地说句“是的”或者“没错”要好得多，表示你真的在听对方的意见．

如果你愿意听从对方的批评而改过，同意对方说的事实．然后说出你将有什么新的做法，一般这样就没事了。即便你不愿意改变，在这种局面下．在同意对方说的事实并且承认自己可能给对方带来的不便之后，也应该态度坚决地这样说。提出批评的一方会因为其意见得到你的承认而满意，也会因为你的坦率而敬意你。当然，如果你表示同意，愿意着手改变这个毛病，那么对方会更加喜欢你．哪怕你仍然像从前一样行事．通常，别人对你批评的时候会用一些“总是”、“从

不”之类的绝对性的词来描述你的行为(“你总是迟到。““你从不征求我的意见。”)，或是简单地把你归类(“你是个笨蛋(失败者、弱智、小气鬼)。”)。当对方的批评过于宽泛时你可以接受你认为有道理的部分，而不接受其他内容。引用证据能够最有效地支持你的意见．以下对话是在一次治疗学家培训班上的练习：埃德温：你总是迟到。

艾伦：我今天确实迟到了，不过这个月其他时候我都来得很早。

帕梅拉：你从来都记不住我的生日。

萨利：我上星期是忘了你的生日，可是别忘了去年我还给你开了个生日聚套呢。

哈里：你吃饭总是太慢。

迈拉：我今晚是吃得很慢．不过上次出来吃饭的时候我可比你先吃完。

杰里：你让那笔大买卖泡汤了。你真是个失败者!

大卫：这一次我确实失败了，但是上星期我就做成了5笔大的交易。

注意一些治疗学家在否定对方批评的时候采用了自我肯定的态度．肯定自己的能力和过去的成绩有助于建立信心．让对方意识到你对自己有一个积极的态度。

上星期在加州长滩的马路上．我就体会到了给自己积极态度的重要性：比尔：你只跑3公里吗?我在冲刺10公里。

艾伦：10公里是比3公里远，不过我们俩都很不错了。

(比较一下如果我说下面的话会产生什么样的效果：“我想和你比起来．我的3公里就不算什么了．”)

有时候，批评的人会引用一些普遍真理来说服你。即便如此．你仍然可以同意对方说的事实，然而又否定对方的结论．

你可以对他引用的普遍真理表示赞同．比如．为自己积蓄养老金是很重要的。但是这是否就是说你连一件新衣服都不能买．不能出去吃饭．不能看新上映的电影，不能出门旅游?当然不是!你可以同意．帮助周围的人是应该的。但是是否就一定要向对方倾尽自己的所有呢?太荒唐了!如果你事事都遵从这些普遍真理的话．你的生活将会非常可

笑、悲惨。此外，这些普遍真理有时候也自相矛盾：小洞不补大洞吃苦，但是不要忘了，欲速则不达。

因此．当对方引用一些普遍真理时．你完全可以在同意对方说的事实的同时．保持自己的立场。请看下面的对话：

伽尔：把你的工作放一两个小时．我们一起去游泳吧。运动对你的健康有好处。

博比：我知道运动对我的健康有好处．但是我明天得出庭辩护．所以今天不能陪你去游泳。

(同意对方说的事实以及自我透露)朗达：你说不想帮我拣报纸是什么意思？你知道，保护环境，人人有责。

夏洛特：没错，我们都要做自己的一份，但是我不喜欢去拣报纸。(同意对方说的事实以及自我透露)

母亲：你真的应该别再卖旧车，回家做做家务了，这才适合你。太大的压力对你不好。

儿子：没错，妈妈，压力太大确实不好。但是我很喜欢这份工作．想继续做下去。(同意对方说的事实以及自我透露)

在这些例子中，博比、夏洛特和儿子都不同意对方提到的道理．他们同时也做到了自我透露，透露出自己的想法。他们没有花费长久的时间去为自己辩护．但是也做出了解释。想像一下，如果相比没有自我透露．像下面这样回答．她和伽尔的关系会发展成什么样子．伽尔：把你的工作放一两个小时，我们一起去游泳吧。运动对你的健康有好处。

博比：我知道运动对我的健康有好处，但是我不会感谢你。(同意对方说的事实)伽尔：你说不感谢我是什么意思?你很忙吗?我口臭吗?说啊?

博比：就是没有感谢。

如果对方非常好事．你又不想做过多的解释．或者你的理由的根据是你身体或感情的状态，那么你可能愿意像夏洛特那样做．同意并且自我透露你的感受。说出你的感受是非常好的办法．让对方难以还击．因为关于个人感情的喜好是难以争论的。朗达也许会对夏洛特说

她不应该那样觉得．但是夏洛特完全可以回击说：“你也许没错，但是我就是这样觉得。”

2．同意对方有发表意见的权利。对方所预计的将会发生的后果往往让你难以赞同：“如果天天晚上出去散步．你将会被歹徒袭击．”

“如果你继续这样挥霍买衣服．总有一天你会进贫民窟的．”

“吃这么多面条，你会发胖的。”

你无法保证绝对不会被人袭击、不会进贫民窟、也不会发胖。生活中有很多事情是很难预料的，提出批评的人往往都说的没错。今晚开车赶来图书馆完成这一章的途中，我对此更是身有体会。在圣地亚哥高速路上．我的车胎爆了——正如一位朋友曾经告诫过我的那样，他叫我不要买廉价的轮胎。我觉得不会那么倒霉的，没想到还是我错了。

即便你不同意，也无法确定对方的批评最终证明是否正确。那么．你可以同意对方有发表意见的权利。这样做让你能够听取各种不同的意见．同时又能保持自己的立场。你和提出批评的人都不需被定义为“犯错”或者“不对”．只不过是仁者见仁、智者见智罢了。请看下面的例子

德克：如果你现在买进白银的话，你会赔本的。白银将会有一次大跌。

林恩：白银可能会下跌，但是工业上的使用量很大．一两年之内一定会强劲反弹的。(同意对方有发表意见的权利!。

简：也许你应该放弃结婚。现在离婚率居高不下．你几乎注定了要失败的。

默尔：我尊重你的意见，简。但是如果我努力的话，我想我会成功的。(同意对方有发表意见的权利以及自我透露)

莉迪亚：有了孩子，你的生活会有双重保障。总会有需要的一天的。

柯蒂斯：很多人都意外地死亡。我可能会后悔没有听从你的意见但是就现在来说，别的问题更紧要一些。(同意对方有发表意见的权利以及自我透露)对方提的意见虽说都是事实，但常常都含有个人的价值

判断。同样．最积极的回应方式就是同意对方有发表意见的权利．比如：卡罗尔：你怎么读这样垃圾的杂志?为什么不换一换，读读莎士比亚、大仲马或者至少是斯坦贝克?

菲利斯：我知道你觉得《国家讽刺文社》这本杂志有点俗，卡罗尔。但是我觉得很有意思。

(同意对方有发表意见的权利以及自我透露)贝基：我觉得你应该辞掉现在的工作。以你的学历，应该找一份更好的工作。

菲利斯：多谢你的夸奖。酒吧服务员没有多少是大学毕业的．我明白你的意思。不过事实上，我很喜欢这几个小时的工作——还有这份收入。(同意对方有发表意见的权利以及自表透露)丹：你怎么买尼桑车，难道你不知道丰田更好吗?

桑迪：确实丰田的线条更柔和，跑的速度也更快。但是我更喜欢尼桑的驾驶操作。(同意对方有发表意见的权利以及自我透露)当你完全不同意对方的批评时，你可能想让对方知道你的想法。但是同样地，你也可以在表达你认为正确的观点的同时，找到某种方式的赞同．病人：你不会真的是医生吧，你太年轻了。

医生：谢谢。你已经不是第一个这样说的人了。确实．我没有白头发．脸上也没有皱纹，但是我只能说，我确实是医生。(同意对方有发表意见的权利以及自我透露)琳达：我不要黄油了，帕特。我在减肥。

帕特：啊!你以前不也说过要减肥吗?

琳达：没错，上班确实失败了，所以现在也不能怪你不以为然。不过这次我有医生的帮助，一定会成功的!(同意对方有发表意见的权利以及自我透露)综合利用已学技巧：两个对话的例子对话一

玛丽：我真不敢相信你会离开银行去做销售．罗杰：为什么这样说，玛丽?(询问具体内容)玛丽：因为．你在银行工作8年了….．罗杰：没错。(同意对方说的事实)玛丽：你也习惯了领取固定的工资….罗杰：是的。(同意对方说的事实)玛丽：我就是不相信你愿意放弃这份工作．罗杰：没错，我也不愿放弃。不过我想尝试一些新的东西．做得更好一些(同意对方说的事实以及自我透露)

玛丽：可是……你很容易失败啊!做销售的人不是多数都失败了吗，罗杰：我理解你的想法，统计的数据确实很残酷。但是我有决心加班加点地工作，我还有一系列帕姆·伦特斯的磁带。(同意对方说的事实以及自我透露)玛丽：我不知道。我只是觉得你不适合做销售．罗杰：为什么这样说?(询问具体内客)玛丽：你进取心不够强。

罗杰：我理解你的意思——大多数销售人员都是进取心很强的。但是我希望能成为顾客的

顾问，我相信这种方法一定行得通。(同意对方有发表意见的权利以及自我透露)对话二

父亲：艾利克，我和你妈妈都不希望你搬出去．史利克：你们觉得哪里不好?(询问具体内容)父亲：你们的那套公寓，比家里小多了。你可以把所有东西都放在你的房间里．艾利克：没错，不过小一点又有什么关系呢?(同意对方说的事实以及询问具体内容)父亲：怎么没关系，艾利克，你要和你的室友住一个房间呢。他叫什么名字，艾利克：道格。说得没错，我们合住一个房间有什么不好呢？ (同意对方说的事实以度询问具体内容)

父亲：艾利克，我知道你们没什么，你妈妈也知道，但是邻居会怎么想?

艾利克：我不知道。这跟我没什么关系。(自表透露)父亲：他们会以为你是同性恋——就这个艾利克：你也许是对的，可是为什么…(同意对方有发表意见的权利)父亲：你为什么想住在那里?

艾利克：我喜欢住在海边。而且也希望更独立一些。(自我透露)父亲：艾利克，你让我很伤心。你是在蔑视我辛辛苦苦建立起来的家．艾利克：爸爸，我很理解你的想法。很多我这样年纪的人都盲目地与自己的父母作对。但我不是这个意思。(同意对方有发表意见的权利以及自我透露)说到积极接受批评的技巧以及其中蕴涵的道理，我们不得不提一提著名经济学家吉恩·莫奈特(Jean Monnet)的一个梦想。莫奈特希望有一天，国家与国家之间以及人与人之间不再是相互对立地站在两边，而是站在同一边，共同对付处于另一边的问题。

第九章 拒绝别人的操纵

亲人、朋友，甚至陌生人有时都会让你做一些你不愿做的事情——有一条简单易学的技巧，让你从容应对哪怕最缠人的要求。。。。。。

亲人、朋友、甚至陌生人有时都会让你做一件你不愿做的事，一遍又一一遍地跟你提起，给你一大堆有吸引力的理由，对你的拒绝却加以谴责。他们以为只要不断努力，时间一长，总会把你说服的。如果你屈从了他们，你可能会对他们感到愤怒，对自己也感到厌恶。

幸好有一条简单易学的技巧，由热夫·旺德拉(zev wanderer)博士创制的技巧，让你能够从容地应对哪怕最难缠的要求。这种技巧叫做破唱片．因为它需要你像破唱片一样，一遍又一遍地重复同样的话。

在使用该技巧时，可以先使用应对批评的那三招。首先．如果不明白对方的话，询问具体内容。第二，一旦清楚了之后，同意对方说的事实或者同意对方有发表意见的权利。第三，通过自我透露，表明不愿意按对方说的去做．可以加上你的理由。

在这之后，如果对方仍然坚持，则使用破唱片的技巧，他说什么都表示同意，但始终用同样的话拒绝他的要求。没有人能够和破唱片争论．所以对方最后将不得不放弃．下面的对话是教授谈话技巧的老师开设的培训班上的练习．它们很好地展示了如何使用这个技巧．

对话一：斯坦要求吉纳维芙帮助募集慈善募金斯坦：嗯…·吉纳维芙，你好!

吉纳维芙：你好．斯坦。有什么事吗?

斯坦：噢，是这样，我来是给你一个为大家做善事的机会．吉纳维芙：哦，我需要做些什么呢?(询问具体内容)

斯坦：你知道，我每年都替“联合之路”募集资金。

吉纳维芙：很高兴你这样做，斯坦。等一会儿，我去拿钱包．斯坦：吉纳维芙，今年我需要你更多的帮助。我要开车出去旅行．吉纳维芙：哦，那太不巧了．斯坦．斯坦：如果你能替我向邻居募集的话，你就帮我大忙了．同时自己也做做善事。

吉纳维芙：没错，确实是善事．而且又能帮你的忙，但是我不想去收钱。(同意对方说的事实以及自我透露)

斯坦：我相信你没问题的．周围的人都很喜欢你。

吉纳维芙：多谢你这样说，但是我不想去收钱。(破唱片)斯坦：当然，你知道，只要花1个小时的时间。

吉纳维芙：我知道只要1个小时，但是我不想去向邻居收钱．(同意对方说的事实以及破唱片)

斯坦：这也是一个很好的机会，可以和艾迭、夏洛特、艾丽丝以及其他朋友接触一下。此外，你说过想找机会认识一下街区里的人．现在就是机会了．吉纳维芙：确实是不错的机会．能会会老朋友．结识一些街区里的人．但我还是不想向邻居收钱。(同意对方说的事实以及破唱片)斯坦：你知道，“联合之路”为受灾的人们提供很大的帮助．像德克萨斯州爆发的洪水．甚至那次洛杉矶水坝的决口．

吉纳维芙：说得没错，但是我不想向邻居收钱。(同意对方说的事实以及破唱片)斯垣：你为什么不愿意做呢?我就想不明白．吉纳维芙：我知道你可能想不通，但是我确实不想去。(同意对方有发表意见的权利以及破唱片)

斯坦：吉纳维芙。你好像对其他人一点都不关心．吉纳维芙：我知道你可能会这样想，但是我还是不想去。(同意对方有发表意见的权利以及

破唱片)

斯坦：我觉得你是不想帮我这个忙了．吉纳维芙：你说得没错，我确实帮不上忙。(同意对方说的事实)对话二 莎伦要求玛吉帮忙照顾孩子玛吉(拿起电话)：喂?

莎伦：你好，玛吉，我是莎伦。今晚愿意照顾小孩吗?

玛吉：谢谢莎伦，但不想做。今晚我只想自己在家休息一下。(自我透露)莎伦：噢，知道了…但是我问孩子们想要谁照顾，他们都大声喊道：“我们要玛吉！”

玛吉：我很高兴他们喜欢我，我也很爱他们，但是我今晚只想自己在家休息一下。(自我透露以及破唱片)

莎伦：玛吉，如果你答应的话就是帮我大忙了。不然我还得到处打电话找别人．玛吉：我知道这样有些麻烦，但是我就想休息一下。(同意对方说的事实以及破唱片)莎隆：我知道，我知道。玛吉，我觉得你现在变得比较孤僻了．玛吉：也许吧，但是今晚我只想自己在家休息一下。(同意对方有发表意见的权利以及破唱片)

莎伦：我有个提议，我把孩子们带过去，让他们提早睡下．那样你就差不多是一个人呆着了．

玛吉：没错，是差不多一个人呆着。但是今晚我只想自己在家休息。(同意对方说的事实以及破唱片)

莎隆：听着，这不是身为邻居应该做的事情吗?我的意思是．邻里之间应该互相帮助。

玛吉：你说的没错，但是今晚我只想自己在家休息一下。(同意对方说的事实以及破唱片)

对话三：柏尔尼要求埃里卡放弃她的节食计划埃里卡：伯尔尼，我们今晚去哪儿吃饭?

伯尔尼：不知道商业街新开了一家圣西哥餐馆，去那里怎么样?

埃里卡：除此之外什么都行，伯尔尼。墨西哥食物油腻太重．我要坚持我的节食计划。(自我透露)

伯尔尼：嗯．但是墨西哥菜好吃啊．埃里卡：确实是好吃，但是我要坚持节食。还有别的建议吗?(同意对方说的事实以及破唱片)

伯尔尼：哎呀．一天不节食又不食要你的命．埃里卡：确实不会，但是我还是要坚持节食。(同意对方说的事实以及破唱片)伯尔尼：实际上，埃里卡，我觉得你应该稍微放轻松一些．那样对你的心理有好处．埃里卡：也许吧。但是我真的想减肥，所以我要坚持节食。(同意对方有发表意见的权利、自我透露以及破唱片)

伯托尼：埃里卡，没人能够把节食坚持到底的。你早晚会放弃的．所以为什么不现在放弃呢?

埃里卡：大多数人确实都放弃了，但是我不会。我要坚持下去。(同意对方说的事实以及破唱片)

伯尔尼：好的，好的，告诉你吧，我有一张这家餐馆的优惠券——两个人收一个人的钱——今天晚上就过期!如果我们现在不用的

话．就丢掉好了．埃里卡：我知道这样会让你另外多花钱，伯尔尼．并且你将错过这么好的机会，但是我还是要坚持节食。(同意对方说的事实以及破唱片)伯尔尼：好的，那么好莱坞比萨饼店怎么样?我听说那里星期二有优惠：3美元随便吃!

像吉纳维芙、玛吉和埃里卡一样，当你使用破唱片的技巧时，不管对方如何坚持，你也不要放弃自己的立场．

如何教孩子抵制不良的诱惑

针对广大学生开办的全国性杂志《读者周刊》的一份调查显示，25％的四年级学生说他们面对着“一些”或者“很多”喝酒或使用毒品的诱惑。到了初中和高中，几乎所有学生都会受到周围同学、朋友的怂恿。鉴于此，我们有必要教给孩子们一套“破唱片”的办法。以便让他们能够拒绝这些诱惑。

首先让孩子学会明确地说“不”，这样往往能够被对方相信和尊重。要做到明确地说“不”．孩子需要：

站直

看着你的眼睛

清晰、肯定地说

下面的例子，是我在教四年级的学生纳塔莉：艾伦(在纸上写“不!”)：纳塔莉，这个字是什么?

纳塔莉：不。

艾伦：好的。假设现在我邀请你喝啤酒，你会怎样说这个字。

纳塔莉(目光下垂，轻声地说)：不。

艾伦：纳塔莉，如果你这样说“不”，我会以为你不是真的不要。但是，如果你看着我的眼睛，说大声点，那我就会相信你了。

纳塔莉：不．

艾伦：很好。你看着我的眼睛了，但是声音还是太轻了一点。像这样说：“不！”

纳塔莉：不!我不喝啤酒!

艾伦：非常好。你确实站直了，也看着我的眼睛，说话也大声。棒极了！

下一步，告诉孩子如果有人提出这样的要求，最好的回答就是不断地重复“不”或者“不要，谢谢”，不管对方说些什么，实在不行就于脆走开。以下是一个典型的练习：

艾伦：嘿．抽支烟怎么样？

安娜丽丝：不要．谢谢。

艾伦：试试吧．你会喜欢的．

安娜丽丝：不要，谢谢。

艾伦：为什么不呢？

安娜丽丝：不要，谢谢。

艾伦：你是胆小鬼吗？

安娜丽丝：不要，谢谢。

艾伦：你就会说这句话吗？

安娜丽丝：不要．谢谢．

如果你有十几岁的孩子，你可以教给他们这个办法。也可以帮助他们学习接受本章以及上一章中讲到的更高级的一些技巧．

第十章 要求改变

当你的需要没有得到满足，你的权利受到侵犯。被动地希望别人能改变他们的做法往往是徒劳的。怎么办呢？那就要看看本章介绍的方法。。。。。。

我当时很累，想让我妹妹开车送我回家。于是我对她说："准备好了吗?"她说："等两分钟。"然后就去和一个朋友聊天。10分钟过去了，20分钟过去了，30分钟，我就坐在那里，怒火越来越大。。。。。。

——费利西蒂

当你的需要没有得到满足，权利受到侵犯时，被动地希望别人改变他们的做法往往是徒劳的。而任凭自己的愤怒升级，最终忍不住发泄出来，也不利于双方的关系。那怎么办呢?看看下面这种办法吧。

确定谁有烦恼

一开始就要搞清楚谁有烦恼。一旦你的需要没有得到满足．你就有烦恼。当开车的人不愿送你回家，朋友的香烟呛得你直咳嗽，推销员卖给你一台有毛病的电视时，有烦恼的都是你。

为什么呢?因为开车的人、吸烟的朋友和推销员都让自己的需要得到了满足，但是你没有。同样的，当别人的需要没有得到满足时，他们就有烦恼。

看看下面几个例子，试着确定谁有烦恼：男的每个星期五晚上都玩棒球，于是他的女朋友很是不安。她说："你怎么这样，老是长不大。"

丈夫有些心烦，因为妻子想回去工作。他对妻子说："你是想成为一家之主吧。"

母亲有些不安，因为母亲节那天没有收到女儿的卡片。"你也不想想妈妈抚养你长大的辛苦．"

究竟谁有烦恼呢?在每个例子中，都是说话人有烦恼。第一位女士需要更多的关心，丈夫希望有一位全职太太，母亲需要女儿关爱。因

为他们感到不安，所以他们都有烦恼。

学会分清谁有烦恼可以省去很多不必要的麻烦。而且，人们一般也不愿意别人将不属于自己的罪名放到自己头上。清楚地告诉对方“我有烦恼”，他就不会产生抵触的情绪，也就更容易解决你们之间的矛盾。

说明有问题的行为

接下来，简要地说明让你烦恼的行为，比如：“我很不满意。今天早上你把衣服扔在浴室的地板上……”

“我很不满意。今天早上你6点就打开收音机….”

“我很不满意。你在这弯路上开这么快．”

在说明的时候尽量采用客观的态度，说得具体一些。如果你的说明很含糊，对方可能不能领会你的意思，难以满足你的需要。比如：不要说……

而是说…

“你总是不停地说个没完。”

“明明给你20分钟的时间．你却要说上半个小时．”

“你经常让我难堪。”

“你把我婴儿时的照片给大家看”

“你总是慢吞吞的。”

“你走到这儿都要花半个小时．”

一次只需提一种行为，如果说太多，对方会感到畏惧而退缩。最好提到的问题是正在发生的，或者刚刚发生不久的。谈论陈芝麻烂谷子的旧账不会有什么效果的。

不要抱怨对方总是做什么事(“你总是迟到”)或者从不做什么事（“你从不给我说话的机会”)。这样宽泛的描述很不准确，难以做出适当的回答，会让对方反感。反之，应给一些近来的事例，比如：“已经三次了，每回我给你看电话交款单，你都是打开电视假装不理不睬．”

避免揣测、推断对方的意图。推论超越了观察，直接告诉对方其行为背后的意图。比如：

“你故意表现出很邋遢的样子”

“早上你竟然想报复我”

“你就想快速开车，在我面前摆酷。”

如果加入了个人的推论，那么你对改变的要求几乎总会减弱很多说服力。你无法知道别人的想法和意图，因此你的推论很多时候都是错误的。即便你猜对了，别人也不愿意承认。这样不能解决问题，只会导致徒劳地吹毛求疵。

当你说明烦恼的行为，要求对方做出改变的时候，你的非语言信息会对你的语言起到很大的辅助作用。直接地面对对方，说话时看着对方的眼睛．在说话之前先深吸一口气。你应该听起来放松，但是很坚决。你的面部表情应该与说话内容一致。很多人因为紧张，跟别人说自己很烦恼的时候却面带着微笑。这样说话会让人迷惑，减弱你的影响力。

陈述后果

指出了谁有烦恼并且说明了烦恼的行为之后，我们来陈述这样的问题会导致的后果或可能的后果。因为对方的所作所为，发生了什么或者将会发生什么事情。

“我很不满意。今天早上你把衣服扔在浴室的地板上，害得我进去洗澡的时候踩着滑倒了。”

“我很不满意。今天早上你6点就打开收音机，把我和孩子都吵醒了。”

“我很不满意。你在这弯路上开这么快．我们随时面临着翻车的危险。”

可能的话，用积极的态度来说明行为的后果。例如：“一直是你给我答案，这样我的数学能力是不会像我们期待的那样提高的。”

说明你的感受

最后，告诉对方你对他的行为以及产生的后果的感受：“我很不满意。今天早上你把衣服扔在浴室的地板上，害得我进去洗澡的时候踩着滑倒了。

对此我感到很生气。”

“我很不满意。今天早上你6点就打开收音机，把我和孩子都吵醒了。我现在都还很生气．”

“我很不满意。你在这弯路上开这么快，我们随时面临着翻车的危险。我感到害怕．”

注意简要地表达你的感受。不要用一些粗俗的语言，这样反而会让对方反感，使情况恶化。

不要提及对方的性格或人品。(“你没有责任感。”“你太粗心大意。”“你不是什么好人。”)最后，不要把想法和推论错当作感受：“……我觉得你不关心我。”

“……我觉得你不相信我．”

“……我觉得你喜欢吓唬我．”

公式小结

为了记住以上几条，可以用下面的公式：“我很不满意。你[说明其行为>，[指出后果>，所以我觉得[描述你的感受>。”

暂停

作完以上陈述，暂停一下。保持沉默。给对方时间回想你说的话．让他能够提出一项双方都能接受的解决办法。这样对你会更加有利。而如果对方能够参与到制定方案解决问题的话，他将会比较愿意接受最终的解决办法的。在一次培训课上，一位名叫安妮可的办公室经理抱怨说她给了别人提方案的机会．但是没有得到回应。大家都有类似意见，于是我们做了一个现场演练。结果很快发现．她实际上只给对方一两秒钟回答的时间，然后又开始重复她的委屈，诉苦连连。在接下来的演练中——以及在实际生活中——安妮可发现需要做的只是停止谈话．默数到20，别人通常就能给出令她满意的解决办法。

直接要求

在采用了上面讲到的方法后，很多人或者说是大多数人都会根据你的要求调整自己的行为。

一旦没有成功，你需要更具体地表明你的需要。这就要求你进行直接要求：“我很不满意。今天早上你把衣服扔在浴室的地板上．害得我进去洗澡的时候踩着滑倒了，对此我感到很生气。记得出来之前把衣服放在篮子里．”

“我很不满意。今天早上你6点就打开收音机，把我和孩子都吵醒了。我现在都还很生气。

在8点之前请戴上耳机或者调低音量．”

“我很不满意。你在这弯路上开这么快，我们随时面临着翻车的危险。我感到害怕。请把速度减到限速以下．”

你的直接要求应该具体，具体要求对方改变某一个做法(“进我房间之前请敲门”)，而不是改变个人的态度或性格(“请考虑更加周到些”)。不用问题的方式，而以要求的形式提出，那么对方会更加严肃地对待你的直接要求。(说“我想让你现在就开车送我回家”，而不说“准备好了吗”；说“我们另外找张桌子”，而不说“这张桌子是不是有点小”。)当你采用暗示的方式时．你所要求的以及要求的强烈程度都不很明确。一次只提一件事．那么你的直接要求会更容易被接受。如果你希望实现大的改变，那么最好是通过逐渐改变细微的地方来最终实现。

在有些情况下，你会发觉灵活处理而非一定遵循对方行为、后果、你的感受和直接要求的顺序，会让你的要求效果更好。你甚至会发现跳过其中的一些环节，也是合适的。例如：“我很不满意，真的很烦恼。因为你迟到了1个小时．我们已经错过了大部分演出。所以我觉得不如今天就算了，改天再约个时间。”(烦恼的归属问题、描述感受、说明后果、描述行为和直接要求)

“以后请你不要再让我妈妈讲述她的童年了。她的童年非常悲惨．你让她讲的话会让她很伤心的。”(直接要求、说明后果和描述行为)“我很不满意。我刚告诉你不要给我们拍照．但是你又拍了．你不仅打断了我们的谈话，还伤害了我的眼睛。我很生气，再次要求你．不要打搅我们．”(烦恼的归属问题、描述行为、说明后果、描述感受和直接要求)重复要求

即便你做了直接要求，有时候对方还是未能明白你的意思．他们可能会忽视你的要求，或者改变话题。这样的话，你就需要不断地重复，直到你觉得产生效果为止，这种技巧叫做重复要求。这时，你会发现同意对方说的事实和同意对方有发表意见的权利有很大用处。下

面是我的学生克里斯蒂在上过我的课后的对话：克里斯蒂：马克，我很不满意。你喝酒太多，我都害怕和你一起坐车，怕你出什么事故。

所以还是我来开车吧．

马克：别这样，克里斯蒂!别扫兴了！

克里斯蒂：我很害怕．马克．让我来开好了。

马克：我没事．真的。刚才离开的时候和你说再见的人是谁?

克里斯蒂：我知道你觉得自己没事。但是，马克，我很害怕，让我来开好了。

马克：但是我很多次都是酒后开车——现在不还是好好的!你说什么，我们再去一家酒吧怎么样?

克里斯蒂：不错，你是好好的。但是我怕出事故．让我来开好了。

马克：好吧。(打哈欠)你开车的时候我在后座上打个盹好吗?

注意：克里斯蒂一直坚持自己的意见．不让马克把话题叉开。在进行重复要求的时候，对方可能会作一些个人攻击或者发表一些不相关的评论你可以不去理会，或指出其毫无关联，或者甚至同意其说的话，然后把话题转回你的观点。如果不这样做的话．你很可能会最终妥协。

像破唱片的技巧一样，克里斯蒂在进行重复要求的时候不断地重复使用相同的字句。不过并不是非得这样不可。关键是要坚持你的主要观点．具体如何措辞可以有变化。请看下面的对话：

简：亲爱的，我们有麻烦了。我们需要每天进行体育锻炼，拖延下去只会让我们变得越来越胖，我想我们都不想自己变胖吧?

彼得：是的，没错。你说得对。晚餐吃什么呢?

简：我不是在开玩爱，彼得。我刚称了体重——又长了3磅!我们需要经常性地做些体育锻炼。

彼得：我是想锻炼，可是去年我们也试过．但是没有效果。

简：说得没错，但是这并不意味着这次就不能成功。让我们从现在起每天出去锻炼。

并且坚特下去吧。

彼得：你很认真吧?那好．我们仔细谈谈．当对方对你的意见非常反感或生气时，你可以通过积极倾听消除其紧张情绪，让其能够更加容易地接受你的意见。你只需这样做：(1)交代你的要求；(2)沉默；(3)通过积极倾听回应对方；(4)根据需要重复(1)、(2)、(3)的内容。例如：安娜：我知道我不应该这样，但是我很生气。你这么晚回来也不事先打个电话，菜都烧过

了。晚回来的话要记得给我打电话．汤姆：又这么罗嗦。当你这样说时，安娜，我甚至希望自己再晚一点回来呢．安娜：你觉得我是在小题大做，

汤姆：我倒希望你没有去参加那个可恶的“谈话技巧”培训安娜：你只希望我安安静静、逆来顺受汤姆：从某些方面来说，是这样的。我更喜欢当初谈恋爱时候的你．那时候你从采不会对我做的事横加指责．

安娜：汤姆，你这么晚回来也不打个电话，我很生气，因为饭菜都烧过了．回来晚的时候要事先通知我。

汤姆：你不也有晚回家没有打电话的时候吗7安娜：你是说我要求你做的事情自己也没有做到。但是你回来晚了又没有打电话，菜都烧过了。回来晚的时候要事先通知我．注意，安娜并没有因为汤姆最后的一个问题而叉开话题。当你积极倾听对方的问题时，只需反映出对方说话时的用意或者感受就行了．有些情况下，安娜(也包括你)需要不断积极倾听，不厌其烦地重复自己的要求，直到自己的意见最终被接受为止。

找到解决办法

对方接收到你的意见之后，可能接受，也可能拒绝，或者提出另一项满足其需要的解决办法。在商谈的过程中，始终要牢记你最初的目的——希望某种需要得到满足，或者某种权利受到尊重。你的解决办法必须能够满足这个目的，否则一切努力都是白费。一旦达成了一致，通过积极倾听，强调其内容，能让双方都有一个深刻统一的认识。(“我们一致同意，不管谁晚回来15分钟以上，都要事先打电话回来；另一方就把炉子调到‘保温’状态。这样菜就不致于烧过了。是这

样吗？)最后，提出一个具体的时间来检查方案执行的情况，看是否需要什么调整。

如果没有最后这一步来显示你的承诺是诚心的．那么对方也可能会不太在意。设定一个具体的检查时间，表明你是认真的，把这项承诺看作是你们关系向前发展的一部分内容。

第十一章 通过动作表情达意

交流是无处不在的、无法避免的。不论面带微笑还是面无表情，是眼看前方还是低头下看。。。。。。你都在进行着交流，对方都会给你的交流赋予一定的意义。。。。。。

弗洛伊德写道，一切行为都是有意义的。不管他是否正确，所有的行为都会被别人赋予一定的意义.

在Sense Relaxation一书中，伯纳德·冈瑟尔(Bernard Gunther)用以下方式描绘了非语言交流：

握手

体态

表情

外表

语调

发型

衣着

眼神

微笑

身体距离

倾听方式

你的自信

你的呼吸。。。。。。

走路的方式

站立的方式

和别人身体接触的方式

这些因素经常在双方无意识的状态下，影响着你们的个人关系。。。。。。

身体会说话，告诉别人

你是什么样子，而不是凭你的想像。。。。。。

有些女孩比较脆弱，很容易受人欺负。

我们中的很多人

使劲探出头去，

唯恐自己落在后面。

另一些人则紧缩脖子，

生怕自己丢了脑袋。

肢体语言是字面化的。

沮丧时蜷缩身体。

自我封闭就是给别人

你紧张结实的肌肉。

柔和就是心胸开放。冷酷就是紧绷着脸，一脸的漠然，

让你和对方都很难受。

温和的同义词则是

快乐、温暖、欢畅、

充满生机。

莎士比亚曾写道，所有演讲者都同时给听众两个演说：一个是听到的，另一个是看到的。

交流无处不在，无法避免。不论你是面带微笑，还是面无表情；是眼看前方，还是低头下看；也不论你是伸出手去，用手触摸，还是退缩回去——你都在进行着交流，对方都会给你的交流赋予一定的意义.

非语言信号通常不是全靠自身来传递信息的，而经常是告诉对方你发出或收到信息时的感受。例如，如果有人绊倒了，你说：“看你笨手笨脚的。”说这话的同时，你是微笑还是皱眉，其含义就有很大不同.

一般来说，你的面部表情告诉对方你心里的感受，而身体上的动作则显示你的感受有多强烈。比如，如果你说“请你离开好吗”，那么皱着眉头则表示你很生气，而如果你同时还用手指着门，则表明你的

愤怒非常强烈。如果你说“我们下星期一起出去玩吧”，微笑表示你很喜欢这样做，而拍拍对方的后背则显示你喜欢的程度。

不幸的是除了演员、政治家和心理学家之外，很少有人会注意自己发出的这种无声的信息。

大多数人经常无意识地做一些与自己说的话相互矛盾的动作，妨碍了交流的顺利进行。因为非语言的行为被作为意识之外的举动．所以当它与你的话语矛盾时，人们几乎总是倾向于相信你的非语言信息．

以口腔卫生学家朱莉为例。朱莉在语言上有很强的表达能力．但是她几乎很难让一次谈话持续超过几分钟。依她的要求．我观察了她在一次鸡尾酒会上的活动。我看见她每次走向一个人，或者别人走向她的时候．她总是轻微地笑笑．双手抱在胸前。在谈话过程中，她很少点头，而且更多时间都是在看别的客人．尽管她嘴上在说：“我很喜欢你，我对你很感兴趣。”但她的身体语言却在说．“滚开。我很烦，很不舒服。”

同语言交流一样，非语言交流也有一定的技巧，通过理解掌握和不断地练习可以逐步地提高。本章将会把这一话题分为六个部分来讨论：个人空间、姿态、身体接触、眼神交流、微笑和点头。

个人空间

空间不是空白的，而是有着丰富的意义，在人际交往中起着重要的作用．人们常常把自己的住所当作个人的领域，不愿意别人在未经许可的情况下擅自闯入。此外，每人还有一个移动的个人空间，只有那些“亲近”的人才可以进人。一般来说，这种个人空间

是一个与身体大小相近的方形，主要向前延伸，背后和侧面比较少：陌生人在3至5英尺之间，而朋友则在1或1. 5英尺到3英尺之间。如果你更靠近些，则是表示敌意或者亲近。如果你拉开距离。你是在“说”你意识到对方在身旁，但是不愿意和他交流．人们对个人空间的需要随着心情而改变。比如，感到愤怒或压力很大时．个人空间会增大，通常情况下很舒服的距离也变得令人不安．个人空间也因文化的差异而不同。印度人、法国人、西班牙人、俄罗新人和拉丁美洲人的个人空间通常比北美人要小，喜欢与别人靠得更近一些。阿拉伯人实际上根本不需要个人空间。

他们面对任何人都像我们对待亲近的人那样靠得很近。对于他们来说，感受对方温暖湿润的呼吸是一种很重要的交流方式。

如果你身边的人感到不自在，问题可能不在于谈论的话题、你的呼吸或是你的个人风格，而很可能就是你站得太近了。

一位管道设备承包商向我抱怨说，不管是顾客还是邻居，和他在一起时总是很烦躁，每次在他说话的时候都要往后退。于是他再靠近一点，希望保持合适的距离，可是对方又会再次后退，感觉就像他在满屋子追赶他们一样。他还补充说，即便每天刷五次牙也一点用都没有．他说这话的时候，我朝办公桌里面退了退，徒劳地想躲开他的“追赶”。我对他说，他自己以为社交和商业上合适的距离对很多人包括我来说，都已经是亲密距离了。经过训练，他学会了让自己站在距对方4英尺之外、让对方来决定站在哪儿。

要有效地利用个人空间，不仅需要考虑你和别人的距商．你们的相对位置也是很重要的。

当对方是小孩或者是坐下的时候，为了实现平等、诚恳的交流．你需要让自己和对方处于同一高度，而不要居高临下地俯视对方。

和别人同坐一桌的时候，你可以和对方紧挨着坐，而不是坐对面，这样让人感觉更加亲近。

当然，和对方面朝同一个方向，转过头来说话就更不好了．姿态

你的姿态“告诉”对方你愿不愿意和他交往，以及你对他说的话感不感兴趣．抱着双臂、背对别人翘二郎腿或者两腿紧紧靠拢，都是封闭的姿态．表示你感到紧张或者不感兴趣。不过，如果你把两腿靠拢，或者紧紧交叉在一起．别人会把这当成性暗示。(记住：你脑子里想的什么并不重要。别人无法看到你脑子里的想法。对他们来说，你表现出来的就是你所想的．)

两臂打开，面向别人翘二郎腿或者微微分开，都是开放的姿态．表示你很放松，愿意接受进一步的交往．

直接地面对别人(而不是冷淡待人)和身体前倾，是另外两个非常重要的方式，表示你对对方的尊敬，谈话非常投入。(如果是同时和两个人说话，你可以身体上部分对着一个人，下部分对着另一个人。)

仔细观察别人的姿态可以获知对方的感受。比如，如果你想中止一项商务谈判或者发出一份邀请，最好等到对方处于开放的姿态。那就表示他很放松更愿意接受你的建议。

然而，身体语言也不是百分之百的准确。别人抱着双臂．可能只是因为发冷；有人背对着你翘二郎腿，也许只是因为习惯如此。比如．我有一个姑妈．总是爱把右腿翘到左腿上——不管讨论的话题是什么，也不管对方坐在什么地方。要注意这些无声的信息，根据你看到的来推断，但是又要小心外表有时也是具有欺骗性的。正如著名的语义学家早川常说的："地图并不就是领土．"

最后注意一点：最近的研究表明，与谈话对象的动作相对应能够很快地与对方建立友善的关系。例如，对方把左腿翘到右腿上，你就把右腿翘到左腿上；对方前倾靠右侧，你就前倾靠左侧。你们的动作越是协调一致，彼此的好感就越强烈。不要太明显，切忌简单地邯郸学步。

对方改换动作之后，自己稍等一会儿再改换。要让一个人从封闭的姿态转换到开放的姿态，首先模仿其封闭的姿态，以建立良好的感情，然后再逐渐地改换到开放的姿态。如果对方没有跟着改换，从头再来。

身体接触

身体接触是无声地告诉对方："我很在乎你"以及"我很喜欢你"。通常身体接触表达的感情是语言无法独自完成的。最能传达感情的身体接触有两种：握手和拥抱．握手能告诉对方，你对他以及对自己的看法。一般来说，无力的握手显示自己很虚弱，或者是对握手的另一方不感兴趣；而有力的握手则显示出自己性格坚强，显露出强烈的热情和好感。如果你想让热情更强烈一些，握手时把左手放到对方的右手背上。

另一种更强烈的表达感情的方式是拥抱。很多人难以做到拥抱别人，因为他们害怕自己张开双臂时对方却没有回应。下面这个办法是由我的朋友也是"谈话技巧"的老师罗伯特·巴达尔(Robert Badal)为帮助我解决这个问题而创制的，照这个办法去做，你就不用担心了：走近一个人想和他拥抱的时候，伸出右手去握手，同时左手放在对方右肩，向前靠拢。当你接触到对方的肩膀时，对方十有八九会左手搂住

你的腰、手，然后拥抱你。如果对方没有这样做，你可以继续握手，然后轻拍她的肩膀。不管哪种结果，你都会感到轻松愉快!

眼神交流

很多人认为眼睛是人体最能传情达意的部分。很长时间以来，诗人把眼睛称作“心灵的窗口”。眼睛对于交流是如此重要，以致于警察局在公布照片的时候，为了保护当事人的身份，只需将眼睛遮盖起来就行.

眼神交流是成功的社会交往的先决条件。记住：交流无处不在。所以如果你避而不看对方，他会认为你很焦虑、不诚实，或者对于你正看到的东西更加感兴趣。此外，没有眼神交流，你就看不到自己说的话所产生的效果，无法做出相应的调整．眼神交流是尊敬和给予关注的有力体现。你的注目是在跟对方说：“我现在最感兴趣的就是你。”在谈话过程中，你通常每次注视对方都在1至10秒之间，而且听的时候比说的时候注视的时间更长。如果你在说话过程中组织想法而不想让对方开口，那就避免眼神交流。在你说完之后，你的注视则意味着对方可以给出回应了。

另一种特别重要的非语言信号是你无法控制的，但是有时候可以在别人的眼睛里看到，那就是瞳孔，眼睛中间黑色的部分。瞳孔放大会有3种原因：(1)吸食可卡因。(2)外界光线逐渐减弱。(3)看见自己喜欢的东西。波斯的地毯商人早在几个世纪前就发现了这三种原因并加以利用。

为了判断对方购买的欲望强度，他们并不看重顾客多么冷淡或是挑剔。代之，他们看对方的眼睛。如果顾客的瞳孔放大，那就是喜欢上这件商品了。而在日常人际交往方面，有一次有人问我的一位心理学老师怎样判断对方想不想亲吻，这位老师回答说：“从眼睛里找答案。如果看见瞳孔放大，那么你还犹豫什么呢？”

点头

人们对点头在人际交流中的作用并不是特别看重。如果你从来都不点头（顺便说一下，生活中这样的事情并不是没有的)，别人可能会以为你不赞成其意见，感到迷惑或者不感兴趣。点一下头暗示同意。不断重复轻微、缓慢的点头表示大致领会，能够鼓励对方继续说下

去。重复而快速的点头则表示你完全明白并且赞同对方的意思，希望插话。

微笑

微笑也许是表达你的兴趣和让人们喜欢你的最为重要的一种方式。皱一下眉头需要动用72块肌肉，而微笑只需要23块——并且微笑更让人愿意接受。微笑传达的是积极的信息，比如“我喜欢你”，“我喜欢和你在一起”，以及“和我在一起你可以随便一些”。因为别人无法看到你的想法，所以如果你没有微笑，对方会以为你不感兴趣，或者你这个人就是冷淡、孤僻。

上一次看到自己的微笑是什么时候?很少有人对着镜子微笑．结果很多人都没有意识到自己的微笑与别人的微笑是不一样的。因为个人的原因，我对这个话题特别感兴趣。

我过去经常面带我自称的“保留兴趣的微笑”，在加州大学洛杉矶分校里来回走动，目的就是告诉对方，我很友好并且愿意交往，但是又并不是非常急切地想认识他们。我的微笑没有得到任何积极的回应，于是我总结认为．自己外表并不很吸引人，这个学校是世界上最不友好的地方。一段时间之后．我在那儿甚至完全放弃了微笑。

一天，在瑞典隆德市一家我经常光顾的露天咖啡厅里，一位我比较喜欢的女招待坐在我身边，问我为什么总是用一副愁眉苦脸的表情看着她。我很尴尬，开玩笑说我是卡夫卡(Kafka)和伍迪·艾伦(Woody Allen)的学生。但是下午我照镜子时，发现她说得一点不假。我的嘴角几乎没有翘起来，眼睛下面也没有任何皱纹——微笑的重要一点就是这些皱纹。我那“保留兴趣的微笑”让我看起来真的是一脸苦相!难怪那些人都不理我!他们以为我不喜欢他们，自然就不搭理我了。而我也断定他们不喜欢我，也不去搭理他们。

一旦认识到了这一点，我开始对着镜子练习微笑，然后在生活中试验。结果让我喜出望外。

回到美国之后，我故意在校园里走来走去，冲着遇到的所有人微笑——效果果然很好!一半的学生也都冲着我微笑。我感觉自己就是个在宴会上饿肚子的人。所有的友好和热情一直都存在，只需要一个真诚的微笑才能发掘出来．表达喜欢的感情：SOFTEN

阿瑟·瓦斯默(Arthur Wassmer)在他的《交往》(Making Contact)一书中介绍了一种方法，让你能够向对方表示自己感到轻松、舒服、高兴与他相遇或者做进一步的交往。他提议用SOFTEN这个词来代表以下6种非语言行为．微笑（smile）

开放的姿态（Open posture）

身体前倾(Forward lean)

身体接触（Touch）

眼神交流（Eye contact）

点头(Nod)

如果你目前仍然不能自如地表达自己的意思，那么SOFTEN行为对你可能早了一点。

本章开始提到的朱莉，在一次谈话演练中和小组的另一位女士采用了 SOFTEN方法。尽管开始的时候她的动作显得微作一些，但是lO分钟后已经能够很好地掌握相关的技巧了。练习结束以后，她坐回椅子上说：“很有意思。不过如果我在实际生活中也这样做的话．别人可能会嫌我气势咄咄逼人的。”小组的其他人则一致表示反对，他们觉得她一点也不让人厌烦，反而显得很有自信，能够充分地表达自己的感情．最后一点：SOFTEN行为不仅能帮助你表达喜好的感情．而且还有另外一项好处：在你向外表露感情时，你在内心也会体验到。这在心理学上叫做“认知不协调”。你只要记住，如果你微笑，自己也会感觉更加开心；如果你采用开放的姿态，你会感觉更加愿意敞开心胸和别人交流；如果你身体前倾，你会更加投入地参与谈话等等．

第十二章 减少社交场合中的紧张心理只要不被紧张所累，你冒的风险越大，机会就越多，成功的可能性就越大。一旦克服了紧张，人们就能随意地做很多自己想做的事。。。。。。

你和我以及其他人都有点像乌龟：我们只有把头多伸出去一点，才能够取得进步。下面是摘自The Subject Was Roses的一段对话，看看提姆冒了多大的风险表达他对父亲的爱：提姆：过去我经常做一个梦，是关于你和我……几乎总是一样……有人告诉我你去世了，然后我痛哭着冲到大街上……有人拦住我问为什么哭，我回答说："我爸爸去世了，而且他从来都没有说过他爱我．"

约翰：(企图打断提姆的话，但没有成功)我只是因为她的缘故才让你留下来，提姆：没错。你是没有说过你爱我．可是我也没有说过．约翰：我不懂你在说什么。

提姆：我现在就说了——

约翰：我不懂你在说什么．

提姆：我爱你，爸爸。(他直接说了出来。约翰双眼紧闭，整个身体因为努力要压制自己的感情而变得僵硬。)我爱你。(约翰的防线这次被彻底击溃了，激动地转过身去向提姆张开双臂。

提姆迎上前。俩人热泪盈眶，互相拥抱……)只要不被紧张所累，你冒的风险越大，机会就越多，成功的可能性就越大。紧张的情绪在什么情况下会产生呢?

在你要和一个不认识的人谈话时?

在你发出邀请时?

在你请求帮助时?

在别人批评你时?

在你想表达爱或者关心时?

如果在这些场合下你都会感到紧张，那么你就会以为是这些事情导致了你的紧张：事件 情绪上的反应

开启谈话————一〉高度紧张

然而，事实根本不是如此。事件并不会引起情绪上的反应。比较下面两个年轻人面对同一事件与陌生人谈话时的反应：

一个高是丑陋的叫阿尔的家伙经常在柯尼岛的海滩上晃来晃去。每天我都会看见他平静地走上前去和年轻的姑娘搭讪，用沙哑的声音说："嗨，我叫阿尔。我见你只有一个人，我也是一个人。呃…这么好的晴天，一个人过太浪费了，你介不介意和我做伴?"这是在纽约，对方可能会故意朝别处看，或者继续读她的书报。阿尔并不在意。他把毛巾放在她旁边，继续谈论海浪、人群或者别的什么东西。如果她仍旧不理睬，过一会他会说："好的，没关系。"然后起身到下一个目标——也许只隔了三四个人。他又来一遍"嗨，我叫阿尔。我见你只有一个人，我也是一个人…．"

格兰特是加州大学洛杉矶分校的研究生。他喜欢上一个叫达娜的女生，已经认识她—一或者至少是观察她——四年了。每天他都会站在远处，看着她去教室上课，到图书馆学习，包括吃饭。有几次他鼓起勇气想上前和她说话，可是心里紧张得厉害，就打了退堂鼓。他对我说："如果她笑话我叫我走开怎么办？""我觉得我会受不了的…·"后来达娜毕业离开了洛杉矶。

现在格兰特仅有一份纪念——一张偷偷拍下来并且放大到真人大小的照片。如果他冒险碰碰运气．说不定得到的就不止是照片了。

如果所处的场景是引起紧张的原因，那么为什么同一个陌生人说话并不使阿尔和格兰特都感到紧张呢?或者为什么不是俩人都感到很镇静呢?

答案就是，事件并不会引起人的情绪变化，是人们对这些事情的信念在起作用。只有加入这一点因素．我们才能合理地解释为什么面对同一事件，不同的人会有不一样的反应。

我认识格兰特以后，了解到他在接触其他男女同学时并不会感到紧张。只有面对达娜这样他很在意、害怕失败、又没有信心成功的女生时才会感到很紧张。这进一步说明了信念对情绪反应产生的巨大作用。

事件并不左右你的情绪，而是你的信念。这对你所有的人生经历都是适用的，包括那些与社会交往无关的事情。例如，在遭到拒绝后

觉得自己注定一辈子孤独下去，你就会感到沮丧；在遭到拒绝后相信自己是甩掉了一个负担而高兴，你就会感到高兴。考试的时候得了C但是却相信自己应该得B，你就会感到失望；如果你只是希望能通过考试．那么这个成绩就足以令你喜笑颜开。如果房租提价你觉得不合理，你就会感到愤慨；如果提高的价格并没有你预计的那么高，你会感到放心。同样的事件能够引起不同的情绪反应，这取决于你的信念是什么。

古希腊哲学家埃皮克提图曾经就这个现象进行过总结："人不是为外物所动，而是被自己对外物的认识所左右。"莎士比亚说过："事物没有善恶之分，都是人的思想的结果。"

基于这个理论，"理性情绪疗法"(Rational-Emotive Therapy)的创立者阿尔伯特-埃利斯(Allbert Ellis)博士和宾夕法尼亚大学教授亚伦．贝克（Aaron Beck）博士，专门把这种引起人们紧张的信念区分出来(与负罪感、失落等负面感情相并列)。在我们的讨论中，将把这些信念分成四大类别：逃避、恐惧、以偏概全、要求过高。埃利斯和贝克用实证的科学方法来支持这个理论，结果表明所有这些信念都是不理性、不符合逻辑、无法证明的。埃利斯和贝克博士以及其他行为科学家做过数十个相关的研究，超过两万名采用理性情绪疗法的精神治疗医师也都有过相关实践——都表明挑战自己的非理性期待，代之以理性的分析，能够极大地减弱紧张心理。一旦克服了紧张，人们就能随意地做很多自己想做的事情．逃避

你可能会对自己说，发生在你身上的事情"使"你感到紧张。这种自我对话被称作"逃避"，因为这样你就把感情上的不愉快归咎于外界事物，而不是其真正的来源：你对这些事物的信念．

挑战你的逃避意识

当你把自己感情上的不快归咎于外界事物时，你问自己："有什么证据表明是这些事情让我紧张呢?"你会发现没有任何证据。用本章前面讲过的理性方法让自己相信：你的紧张情绪是由你对事情的信念造成的。用确定的口吻告诉自己这个事实，告诫自己不要再像木偶人一样，每次事情不如自己预料那样发展就变得紧张。(有几项心理学研究表明，你只需相信这个理论就能解脱出来，从前令你烦恼不堪的场面就可以从容应付了)最后，检查自己的内心括动，把那些恐惧、以偏概

全、要求过高的想法也克服掉．(注意：如果你很着急，或者遇上了以前已经克服了的非理性期待，你可以使用沃尔普的方法，心中默默地或者大声说出来“停”!打断头脑里非理性的想法，然后按照自己的计划去做事。)恐惧

恐惧的心理就是告诉自己事情可能不会按自己预计那样发展(理性的想法)这样的话，情形就会变得非常“恐怖”、“可怕”、“骇人”，你“将会无法承受”(非理性的想法)。

这样的恐惧心理导致胃开始抽动，全身出汗，肾上腺开始向血液中分泌肾上腺激素，心跳加速，血液流向肌肉，脑部供血不足。人体内的紧急预警系统被启动——这个系统是我们远古的祖先在残酷的生存环境中逐渐形成的，所以在危险的情况下能够迅速地回击或者逃离。即便你没有面临危险，当你感到恐惧时身体就会像遇到危险那样做出反应．由此引起的高度紧张非常令人苦恼。

如果你逃避退缩的话，你紧张的情绪会有明显的下降；如果你继续坚持，高度的紧张可能会让你表现得很糟糕。具有讽刺意味的是，我们越是希望事情顺利发展，越是难以做到。就像我们非常注意自己的说话方式时，反而容易结结巴巴说不清楚；我们非常想考好一次考试时，却发现脑子里一片空白。

我记得有一次邀请一位教授和他的夫人吃饭。早在几天以前．我就开始设想种种可能发生的坏事，觉得不管哪一种真的发生了，都会是非常糟糕的．客人都还没有来我就已经紧张成了一团乱麻。他们到了之后．我担心出现沉默的冷场局面，反而因此找不到话说。我躲到洗手间，静静地吐了一通。当我用托盘端出满满一大盘鸡肉来时，我又害怕把托盘打翻，所以手和脚都不住地发抖。这抖不要紧，有一块鸡肉从边上滑了下来。我赶忙伸手去接，没想到半盘鸡肉都掉出来，撒在教授的脚上。看着这一切，我完全被恐惧所湮没了。

挑战恐惧心理

当你感到恐惧时，问自己：“我所想像的这些可怕的事情有多大的发生可能性？”如果觉得不大可能发生，那就以坚定清楚的口吻告诉自己。你甚至可以拿自己的恐惧心理来开玩笑。

如果你觉得事情不会顺利．那就问自己：“如果我失败了，实际地说，最坏的结果是什么?”结果可能不会像你凭空想像的那样可怕。

16岁的学生安娜制订了一个计划，看看被人拒绝到底是什么结果。像很多害怕被拒绝的人一样，安娜从来没有过类似经历。她在街上和别人聊天．并且邀请还不怎么熟识的同学参加她筹备的聚会。她发现：“并没有人向我动拳头，冲我尖叫，或者破口大骂。最坏的情况就是一些人不怎么回答我说的话。一些同学说不想参加聚会，或者答应了却没有去。我都不知道自己以前怎么那么害怕被拒绝。实际上，无论我得到什么样的回答，我都为自己的勇气而自豪。总之，我认为那样畏缩害怕比直接勇敢地说出来带来的痛苦更多。”

想清楚可能发生的最坏后果后，再检查一下你用来描述这些结果的词语，像“恐怖”、“可怕”、“骇人”。这些词可以用来形容纳粹对犹太人的屠杀、1906年旧金山地震、泰坦尼克号的沉没、兴登堡的坠机事件以及“萨姆之子”凶杀犯——但是绝对不适合形容别人拒绝了你的邀请，嘲笑你或者与你意见相左，平常的否定的回答，根本无法与那些灾难性的事件相提并论．最后，重要的一点是，给自己现实的抉择的声音。俄勒冈大学的多米尼克．托卢索(DominicLaRusso)博士指出：“液体的形状取决于装盛的容器。同样，个人的想法和经历在很大程度上由我们使用的描述它们的语言来决定，”最近的很多心理学实验都为这个观点提供了证据。研究发现，一开始就使用感情色彩较弱的词语，能够有效地减轻紧张的程度。

有鉴于此，你可以试着把“恐陆”、“可怕”、“骇人”这样的词语换成“倒霉”和“不便”。例如，如果你想把自己介绍给一群陌生的人，不必恐惧，只要对自己说：“我想和这些人聊聊。如果没有人理我的话，那就倒霉了。不过我也能够接受的。不管怎样，要结交朋友就得冒一定的风险，我愿意去尝试。”

以偏概全

对自己以偏概全

你怎样描述自己?很多过去曾经害羞的人现在就定义自己为“害羞”；很多失败过的人就称自己为“失败者”；很多本来可以非常豁达开朗的人却给自己贴上一些“标签”，像“沉静”、“神经质”、“紧张”、“内向”等。

如果你接受了这些“标签”，你很可能就会像这样恶性循环．所有这些对自己的定性都是基于自己过去拙劣的表现。当你使用它们的时候，过去的失败成了你现在不愿尝试、懒惰的借口。而你现在的懒惰反过来又“证明”这些定性都是确切的，又成了今后懒惰的理由。这样的话过不了多久你就会得出结论：“我这样做，自己也没有办法控制。”或者“我本性如此。 ”于是完全放弃去尝试。

你作为一个人，始终处于不断发展的过程中。某一次做事方式的选择，并不意味着永远这样做下去。所有这些定性的“标签”都是毫无意义的——建立在错误推理上的错误结论。你可能曾经表现得很害羞，但并不意味着将来也要如此。紧张也许曾让你踌躇不前，但是如果你能克服逃避、恐惧、以偏概全、要求过高，你就不会再这样了。正如卡尔·桑德伯格(Carl Sandburg)所写的：“过去只是一桶灰烬。”只要让过去的缺点不再束缚你的心灵，你就能够按你的意愿去改变，去体验这个丰富多彩的世界。其实就是这么简单。

付出失败，才能赢得成功

对自己的定性让你认为，过去的失败不仅能影响你将来做什么，而且还能决定你怎么做。

可是如果你去寻找支持这个观点的证据，你会空手而归。实际上你会发现任何一个取得一定成功的人都有过很多失败的经历。比如．随便问一个房地产经纪人。为了卖出某一座房子，他几乎总是要带很多顾客来看房。人们的需要和口味各不相同：有人会嫌这座房子太大或太小；有人会嫌太靠近或远离市区；还有人会觉得房子样式已过时或者太新潮。如果该房地产经纪人不愿意冒风险，不愿接受卖房过程中出现的“失败”，那么他永远也别想成功。就像一位精神病专家曾经对我说的：“经历失败，才能赢得成功。”

同样，没有人能够得到别人百分之百的承认。当某位美国总统有60％的支持率时，他已经是非常受欢迎了。但是这意味着10个人中仍有4个人、全国就有数千万的人不喜欢他或者他的做事方法。并不是每个人都迷恋于影星克里斯蒂·布林克利(Christie Brlnkley)或者球星法比奥(Fabio)；不是每个人都喜欢罗茜·奥唐纳(Rosie 0’Donnell)或者大卫·莱特曼(David

Letterman)的幽默；不是每个人都仰慕大法官伦奎斯特(Rehnquist)或者比尔·盖茨(BillGates)；不是每个人都欢迎影星简·芳达(Jane Fonda)或者政治家杰克·坎普(Jack Kemp)到他们的家里去。

而且，并不是每个人都会喜欢你。

想想这句话的含义：没有人能够得到别人百分之百的承认。任何一个成功的人也体验过失败的痛苦。你过去社会交往上的失败并不能说明你将来的状况，失败只是生活的一部分。付出失败，才能赢得成功。

“标签”限制你的活动

给自己贴“标签”是不理性的，不仅因为这样做让你相信过去的行为能够决定将来的行为，过去的失败注定了将来的失败，还因为这样做会把你整个人包裹在某一个词里面，让局部偶然的事情成了全部的必然的结果。这样就把你在人生的一小段时间里做过的事，同你是什么样的人混为一谈了.

没有人是一直都害羞的。即便格兰特也并非总是害羞。和达娜说话的时候他可能会感到紧张，但是和其他人在一起——父母、老师、室友、超市售货员等等——就不会这样。也就是说在他遇到的人中间，95%的人不会让他害羞!那么．他又怎么能仅凭5%的证据就断定自己100%的是个害羞的人呢?

同样的道理，没有人能够被称为失败者。人们在生活中某一方面失败了的时候，就容易给自己贴上“失败者”的标签。可是与此同时他们可能还保持着良好的人际关系。他们的事业可能仍旧很兴旺，或者学习上很顺利(或者至少是某一科目)。他们可能还非常善于做饭、园艺或者打网球。

给自己的标签常常是有害的，而且总是不准确的。你可能犯过错误，导致自己在交谈时显得不够自信；也可能判断出错，主动和别人交谈，却发现对方不是适合的对象。你可能犯过错误，但是那些错误并不能对你起到决定性作用。

对别人以偏概全

正如你会以偏概全地谈论自己的“本性”或者“命运”，你也会以偏概全地去看待别人，因而限制了你对别人的认识。

“世界上没有好人，谁也不能信任。”

“我再也找不到像格里这样好的朋友了。”

“如今的女人对友情毫无兴趣。她们脑子里就想着钱。”

很多人根据非常局限的一些经历，就得出关于别人的以偏概全的结论。例如，在被一个人拒绝之后，他们会认为没有人是善良的，或者再也不可能找到一份令自己满意的友谊。

因为和一两个人的不幸的经历，他们就完全忽略了数以千计的可能出现的朋友和恋人、如果能够去认识更多的人，他们会找到和原来一样或者是更好的朋友，更值得自己去信任的人。

但是可以肯定的是：如果他们不去尝试，就不可能成功。

挑战你以偏概全的习惯

不要盲目相信给自己贴上的标签，向自己要求确切的证据。例如，“说我害羞，有什么证据?就因为这一次我又退缩了吗?”“说我是失败者而且再也不会有成功的友谊，有什么证据?

仅仅因为这一次我失败了吗？”你不可能为这些标签找到充足的证据，因为它们本身就是以偏概全的结果。

下一步，回想你比较积极主动、最终成功了的经历，以此来反驳你以偏概全的做法。你很可能会发现很多成功的经历。

然后，做一个理性的自我分析，比如：那一次和那个人在一起的时候我可能退缩了。但这并不能说明我就是害羞的人。尽管之前我一直都未能积极主动，可是这并不意味着我就做不到。这只能说明我应该更加理性地控制自己，不要产生一些无聊的想法，做我想做的事情。

这一次我可能失败了，但是我在其他方面有过成功：有几个关系很好的朋友，找到一份好工作并且一直保持着，把我的房子装修得非常漂亮。我怎么能糊涂到称自己是失败者呢!此外，我不是每个人都喜欢，那么又怎么能期望每个人都喜欢我呢?

同样地，当你给别人乱贴标签的时候，问问你自己根据什么得出这样的结论。然后寻找反

面的证据。抛弃那些狭隘的想法，代之以能够让你自由地发展和生活的正确的态度，比如：一个男人离开了，可是成千上万的男人还都陪伴在妻子身旁。查理和吉纳在一起已经30多年了，关系依然非常好。也许只要我满怀自信地期待另一份爱情的开始，并且努力去追求，下一次我就会成功。

要求过高

要求自己遵循一些对自己不利的准则也许你严格遵循的一些行为准则正在削弱着你社会交往的能力．很多人老老实实地遵守着很多自己的准则，哪些事该做，哪些事不该做，哪些事能做．哪些事不能做．尽管结果总是失败或者受挫．

例如，在迈阿密的一次培训班上，一些女学员讲述了自己的一些做事准则：应该做的：丈夫一旦做出决定立即表示赞成；任何情况下都要彬彬有礼；只要孩子们要求就给予帮助；买新表服之前要和丈夫协商；只有特殊情况下才当着众人说话．不应该做的：外出不化妆；向陌生人微笑；主动和异性交谈；邀请异性跳舞；邀请异性一起出门；认识异性朋友后就给他电话；即便周五晚上有空，也不接受晚于周二晚上的约会请求；因丈夫连抛两个保龄球而打他；单独去看电影或参加聚会；在没有充分理由的情况下拒绝帮助别人。

班上的男性学员也承认有些自我约束的准则妨碍了同别人建立友谊，以及进一步加深已经存在的友情。可能这些准则最常见(也是最不利)的影响就是限制了感情的表达。很多男性学员并不觉得他们应该公开地表示对父母、孩子和朋友的爱与关心——有些甚至包括他们的爱人。

他们觉得不管受到多大伤害，自己都不应该哭泣；不管内心多么痛苦，也不应该让别人来分享他们的烦恼。

曾经有一段时间，我盲目地遵守着一条准则，那就是与女性初次见面后不应该询问她的电话号码，也不应该邀请她出门。我对自己说：“每个男人刚一认识她都会这样做。所以，如果我想表现得特别一些，就应该等到再次见到她。”但是洛杉矶尤其是加州大学都非常地大，一般都要几个月以后才能再次见到她．到那时，一切都已经成了模糊的回忆了。

遵循这样的一些准则，你不仅限制了自己的行动，而且还向对方发出了错误的信息。因为交流无处不在，如果你没有能微笑，主动攀谈，发出邀请，介绍你的喜好，谈论自己，或者表达自己的感情，别人就会根据他们所能看到的现象推断：你对他们毫不在乎。

遵循这样的准则通常使成功成为泡影。通常情况下，如果一件事情不能满足你的需要，你就应该停止去做。但是当你遵循一定的准则时，你认为自己的行为是“正确的”，所以如果没有成效那就不是你的过错了。你不必为缺乏进步而负责任，你遵循的准则本身就有问题。遵循你的准则逃避任何冒风险的行为，不仅能让你摆脱困境，而且还能让你的紧张程度立即降低很多。你又感到安全了，尽管你什么都没有得到。

埃利斯(Ellis)博士巧妙地创造了“musturbation”一词，来形容要求自已遵循一定准则的行为。当你这样做的时候，你就在自己和别人之间筑起了一道屏障，失去了很多使生命精彩、有价值的自发性和乐趣，几乎总是会失败的。

要求完美

不能得到的东西

越是想得到

而我拥有的东西

却没有那么好。

想做的事情

我做不到

必须做的事情

又让我感到烦恼。

——唐·马奎斯（Don Marquis）人们经常遵循的一条准则是，必须等一切完美之后，才冒风险去做。但这条准则的问题是生活并不是这样的：总有些事情是“错误的”。就像妄想狂患者看到什么都感到威胁，忧郁症患者在任何事物中都看出伤感，同样地，完美主义者总是能够挑出错误来。完美本来就不是人所具有的一种品质，坚持追求完美的人总是能为自己的懒于行事找到理由。

说到这里，我想起一次去加州大学洛杉矶分校神经精神病学研究所的病房参观。我早上10点到的，看见大多数病人都静静地坐在椅子上。几个人在看电视，有一个在看书。一位研究心理学的朋友带我参观，并悄悄地告诉我："这就是完美主义让人慵懒颓废的活生生的证据。你下午再来——明天再来——你会看见同样的人仍然坐在同样的地方做同样的事情。他们为什么这样浪费时间?回答很简单：他们害怕犯错，惧怕失败。因为他们什么也不做，也就不会犯任何错误了。但是他们也永远享受不到成功的喜悦。"

第二个例子：神经学专家希德(Sid)在使用谈话技巧或者提高社会交往能力方面毫无进展。

他熟悉各种技巧，也能够排除非理性的想法，但总是在等待自己能够完全放松、完全有成功把握的机会。希德没有意识到，自己永远也不会达到这个状态。没有人在做事情的时候能够完全平静、百分之百有把握。每做一件事情都需要一定的时间和精力，需要放弃其他一些机会。我们所迈出的每一步都有失败的可能。所以，任何人不管任何时候，都或多或少地有一些矛盾的心理.

要求别人做到完美

犹太人有一条谚语："完美是优秀的敌人。"用创建了沟通分析法的艾里克·柏恩(EricBerne)博士的理论来说，那些成天吹毛求疵的人就是这条谚语的最好例证。

我有个邻居，姑且叫他戴尔吧。我和他做邻居的那一年．他拒绝了很多女孩子，总是嫌她们太高或太矮("我怎么能和那个侏儒一起逛街呢?")，太好静坐或者太好运动("看看她的肌肉，天哪，简直一个亚马逊女战士！)，宗教信仰太重或者不够("上帝对我来说简直太重要了，没有共同信仰的人，我是不能和她生活在一起的。")，太书呆子气或者智力水平不够("告诉你吧，她就像是做过脑白质切除术样!")。分开来看，他的解释似乎也有道理。但是如果综合起来看，很明显戴尔总是能找到对方的缺点，他所要求的是生活中根本不存在的：一个样样都恰好满足他要求的女人。

这样徒劳地追求完美，戴尔不仅自己孤独，而且也是在拒绝现实的、不完美的女人所能带给他的幸福。他应该听一听俄勒冈大学一位

心理咨询教授的话。这位教授曾对我说：“我试过去找一个完美的女人，但不幸的是，我遇到的都是有血肉之躯的凡人．”

要求别人遵循你的准则

你不仅会要求自己遵循各种准则，而且会要求别人也按照你的要求做事．例如，你可能会坚持别人应该更加友好或者更加为你着想，或者他们必须总是同意你的观点，总是爱你。

尽管你能够在很大程度上控制自己的行为，但是你很难控制别人的做事方式。别人那样做是受很多因素影响的，像生理和心理状态，对你们之间关系的态度，他们过去的友谊，所处的环境，他们给自己设定的个人形象，以及他们的做事原则。基于以上这些原因，他们完全有理由按自己的方式去做。如果他们采用不同的做事方式，你可能会更喜欢一些，甚至相信如果他们按你的想法去做，长远来看最终获利的还是他们。但是要求并不等于现实。

不要理解错我的意思。我不是说你不应该要求别人按你的方式去做事。我的意思是说，让别人按你的想法去改变，更可能产生你希望的结果，而不大可能让你在感情上感到不安。

例如，一个叫特德的同学总是不愿主动认识陌生人，却要求他们对他的态度更加友好一些。

结果自然是他不会认识几个人，因为人们的友好程度还是那样，不管他怎样要求。当甲克虫乐队唱道“每个人都应该相亲相爱”的时候，特德以为情形会有些转变。但是却没有。年复一年，他一直孤独地坚特着。最后，绝望的特德试着通过自己的行动来改变局面。开始对别人微笑，询问别人的情况，也更多地告诉别人自己的个人信息。他发现自己执拗的要求并没有给他带来任何东西，而开放心胸、待人友好则让别人也以同样积极的态度来对待他。这样做的结果就是给他带来了他一直想要得到的友谊．另一个例子是由做房地产推销的西尔玛告诉我的。她感到不安与焦虑．因为她的儿子很自私。她辛辛苦苦地炖肉给儿子吃，可是当她要求尝一点时，却遭到儿子的拒绝。她总是把身上的零钱给儿子，可是当她打电话需要一角硬币的时候，儿子却跑得没影了。我告诉她，根据瑞士儿童心理学家皮亚杰(Planet)的理论，她儿子这样大年纪的儿童通常都是比较自私的。我建议她以身作

则，给儿子做出榜样，让他看到和别人分享带来的快乐，并对他每次的慷慨都给予积极的表扬。同时，我也警告她，因为自己无法控制的事情而生气是愚蠢的，对自己不利的，只是浪费时间。

挑战要求过高的心理

要求完美和遵循一些对自己不利的准则：如果发现自己因为一些“应该”和“不应该”的准则而错失社会交往的机会．那就问自己：谁定的这条准则?

为什么每件事情无论如何都应该是完美的呢?

为什么我必须这样做?哪里写的?

别人都不必遵循这条规则，为什么我就应该呢?

既然过去的做法让我什么也得不到，为什么我还应该继续那样做呢?

试着这样回答问题能够让你深刻地认识到，没有证据表明你和别人或者这个世界总的来说有什么不同；这些对自己不利的准则不值得你盲目去遵守。再进一步，这些问题能帮助你意识到，过去一直以一种方式做某件事情并不表明你以后也必须一直这样做。真正的启蒙是自己让自己醒悟过来。

一旦改变了这种不理性的过高要求，那么关键就是要代之以新的、理性的看法。例如，希尔维正在做一份管理实习工作，她对自己说：“这份工作要求我管理那些职员。如果我希望得到这份工作的话．我就得做好我的工作。的确，妈妈教导我要有女人味就得服从——而不是给

予——命令。但是时代改变了，女性的社会角色也处于变动之中。我需要成长起来，走出自己的路。”。

一对夫妇曾因为跳舞技术不够熟练(完美)而放弃了跳广场舞的机会。他们对自己说：“没错，我们的舞技没有达到令自己满意的水平。可是犯一些错误并不是犯罪，而且也没有规定说只有跳得非常棒的人才能去跳舞。况且，如果没有实践．我们又怎么能提高呢？”

一位年轻的姑娘曾一个接一个地拒绝了很多男孩的追求，因为没有一个“很好”，她对自己说：“对每个男人吹毛求疵让我现在仍然孤身一人，而且以后也不会给我带来什么好处。此外，我身上有这么多的

缺点．即便是有‘白马王子’存在，他也会拒绝我的!所以，以后我要更多地注意对方的优点，期望的内容也要现实一些。”

要求别人遵循你的准则：当你发现自己在要求别人按你的想法做事的时候问自己：有什么证据能表明他们应该改变做事的方式呢?

是否因为我的喜好，他们就一定要这样做呢?

回答这些问题能让你认识到，没有理由要求别人改变自己的做事方式；自己费尽心思去要求别人改变根本毫无意义。自己不喜欢却又无法改变的情形就只能称之为倒霉，如果你决定继续留下来的话，告诉自己你能够适应的。这样你可能会有些心神不安，但至少不会非常地烦恼或沮丧．

例如，一位名叫莉的家庭主妇很不开心，因为她22岁的女儿放弃了“很有前途的”研究生学业，只身去了欧洲。经过了很多次的尖叫、推理和威胁她对自己说：“洛琳放弃学业，去了欧洲，我很不高兴，但是这样的事实我也是可以接受的。我敢说她不是第一个独身旅行的女孩。

与其让事情闹得很僵，以致于她再也不回来，还不如想想该做些什么来帮帮她．”

站在一旁满腹牢骚根本于事无补，有时候你可以通过自己的努力实现自己希望的改变。例如，凯伦希望朋友们更经常来看望她。于是她对自己说：“如果我要求他们来看我，并且不来的话就对他们冷眼相待，那是没有用的。但是如果我对待他们更好的话，我打赌他们一定会愿意来的。比如丢开我的工作，将注意力全部放在他们身上…也许应该放点音乐，煮一壶咖啡。”凯伦后来告诉我．她的这些努力营造了一种温馨诱人的气氛，吸引了好多朋友来家里。

摒弃不理想的念头、代之以理想的看法能够让你在社会交往中变得更加自信和放松。但是这还不够。要获得成功，在适合的时候你也应该付诸行动。下一章将向你提供一个实用的计划，将你在本书中学到的技巧都运用到日常生活中去。

第十三章 有计划地去努力

在追求理想目标的过程中，也许最痛苦的一点就是永远也得不到一个目标实现后的成就感——对症下药，本章的实用计划有助你改善你的生活。

同多数人一样，你可能也有一些关于将来的理想的目标。你可能追求友谊、幸福、浪漫以及美满的家庭生活；或者，你已经心怀向往，只是没有用具体的语言表达出来而已。你怎样去实现这些目标呢?例如，到哪里去寻找幸福?和谁说话7都说些什么?

当你的目标很模糊的时候，很难知道该怎么做。因为你在目前的状况下没有明确的目的，所以很难判断你的进展情况，也很难做到在偏离方向的时候及时纠正。许多方向——或者是根本没有方向——可能看上去很有希望，于是你就不断地在预测种种结果的过程中耗费时间，止步不前。

也许在追求理想的目标的过程中，最痛苦的一点就是永远也得不到一个目标实现后的成就感。没有人能够对生活的每个方面都感到完全的满足和幸福．即便在最好的环境中，冲突也会很快出现。

温德尔·约翰逊(Wendell Johnson)在《困境中的人》(People in Quandaries)一书中，杜撰了“IFD症”这个词来形容这种问题。“I”代表理想化（idealization)，“F”代表挫折(frustration)，“D”代表意志消沉(demoralization)。根据约翰逊的说法，在追求理想的目标失败后，你必然会不断地经历挫折，直到最后意志消沉，彻底放弃。

为“IFD”对症下药，下面这个实用的计划有助于改善你的社会生活。

设定明确的目标

如果你想在建立并发展友谊方面取得进展，那首先要确定怎样在现实生活中，通过明确的目标来最终达到你理想的目标。只有在了解了你的努力方向后你才能有效地分配时间和精力，向着目标前进。

那么，到底什么是明确的目标呢？答案就是：描述一项明确成果的表述。正确表达的具体目标有如下一些特征：

明确：描述的行为不会与其他行为混淆起来。例如，与其说要对朋友更热情一点，不如把目标定为送给他一份给他带来惊喜的礼物。

可证实：必须让旁观的人也肯定，你达到了自己的目标。这样的话，对家人好一些还不够．而邀请家人出去野餐就比较好了。

肯定：应该从正面着眼，多说自己希望的事情，而不是通过否定不喜欢的事情来达到目的，例如，不要说“我不能再回避耶西了”而改成“我想邀请耶西和我一起吃午饭”，可计量：你可以计算出在一定时间内，做到你设定的行为的比例是多大。例如，空泛地说要认识更多的人，不如给自己设定一个数量：每天至少对五个不认识的人微笑，与其中一人至少谈话两分钟．

完全取决于你的行动：因为你只能控制自己的行为，所以根据别人的回应来判断成功还是失败是不公平的。如果你的目标是邀请邻居去野餐而且你确实发出了邀请，那么不管对方答应与否，你的目标都已经达到了。

简单而有效的一种设定明确目标的方法．就是每星期至少给自己设定一个目标。比如，我就有一个经常性的目标，每个星期同邻里的孩子们玩一次。过去我常常失约，对自己说要看杂志、要备课、要打电话。但是现在我已经把玩要的时间作为我日常生活的一部分，与其他活动一样重要。我非常开心，孩子们也玩得很高兴，别的事务也都能顺利地解决。

在制定一周的计划时，最好是规定一个具体的完成时间，并在日历上标出，以表明自己的认真态度。比如，假定你决定：“星期二的时候，我要邀请乔治周末和我一起去野营。”制定了这个目标之后，星期二早上醒来，你就应该开始采取行动了。你需要决定是直接告诉他还是通过电话联系。在结束谈话之前，要记得检查你的邀请是否已经发出。即便是没有，那也不坏：至少你知道今天没有成功，也许再制定计划，希望星期三能做得更好一些。

划分目标的等级

如果有几个目标需要实现，又对其中一些或所有目标都感到担心，那你可以根据其难度的不同而划分出不同的等级，然后从最简单的开始不断升级，每星期完成一个目标。等到某个目标需要实现的那个星期之前，再决定你什么时候采取行动。你会发现按这样的顺序行

事就像是爬梯子：爬完四级之后，要让自己爬到第五级就容易得多。同样的道理，在实现了前四个简单一些的目标之后，要实现第五个目标就容易了。

增加步骤

如果你制定的一个目标显得难度太大，或者让你内心很焦虑，那就把这个目标细分成一些次级的目标。例如，要邀请现在还不认识的一位同事到家里吃晚饭确实很困难，那就可以把这个目标分作三个步骤来完成：

星期一，我会主动和他打招呼，微笑，问一个开放式问题．星期二，我要在休息喝咖啡的时候和他聊天。至少要准备三个能让他感兴趣的开放式问题。

如果交谈很顺利，我会邀请他星期三吃午饭．星期三，午饭结束时，我会邀请他星期五晚上八点来家里吃晚饭。

预先演练

有两条附加的技巧能够帮助你在实现每星期的目标时减轻你的紧张情绪。第一，找出并消除关于实现目标的不理性的想法，这已经在上文讨论过。第二．预先演练，新的技巧在使用于实际生活之前预先在心里演练一下。

如果可能的话，在预先演练之前，找一个行为与你的目标接近的人。榜样能够让你有一个模仿的对象，也可以刺激你选到与别人不同的目标。

然后，开始在心里演练，形象地想像自己按照希望的那样去做，并且得到积极的回应。像你的榜样那样做事，透过他的眼睛去看世界，而不要像观看电视剧那样旁观别人的生活。想像自己看到色彩、嗅到气味、听到声音，仿佛置身于真实的生活—样。想像别人按你设想的那样回应，你也恰到好处地行动，做出回应．演练的地点不受限制，可以是躺在床上，也可以是在浴室洗澡，或者是坐在办公桌前。在什么地方并不重要，重要的是坚持去做。

每天演练哪怕五分钟，其好处都是非常大的。行为心理学家们通常推崇这种行为．许多研究也表明这样的演练有助于人们更加放松熟

练地从事社会交往活动。(顺带提一下，研究也表明以默想的方式对击剑、滑雪、网球、摔跤和篮球罚球进行练习，能够极大地提高实际的能力。)

奖励自己

在开始努力追求一个新的目标之前，确定成功之后给自己什么样的奖励。这会让你更加向往成功，保证每一种新的行为方式都能得到支持，即便别人在刚开始的时候并不注意或者赞赏。

奖励必须是你真正想要的东西：一件衣服、一本书、一张唱片、体育器材、野营设备、丰富的食品或者是一次散步、开车兜风、去乡村玩一天、看一场电影、在花园劳动一小时。

在达到你的目标之后，立即并且大方地奖励自己。如果奖励不够，或者根本忘了这回事，那么以后你就不会非常认真地对待你的承诺。

在奖励自己的时候．还应该更进一步，表扬自己实现了目标。如果你希望变得自信、外向的话，这一点尤其重要。研究发现，性格开朗的人经常表扬自己，而比较内向的人则经常给自己泄气。这些发现是决定性的，不可否认的：没有一个性格开朗的人会经常责备自己，也没有一个性格内向的人会经常表扬自己。研究人员发现，那些不够自信的人的自我激励机制似乎已经停止运作。由于行为受自我激励机制的影响，所以不难理解，那些不断惩罚自己却很少赞扬自己的人会变得被动消极。

所以在实现目标之后，或者做了其他你喜欢的事情也是一样，要习惯于让自己知道自己是多么高兴：

“你成功了！”

“恭喜呀!”

“我真为你骄傲！”

“我做得很棒！”

在赞扬自己的时候，注意不要在其中带入批评：“你做到了，但是其实可以做得更好一些的。”“这件事做得不错，但是以这个速度下去，成就不了什么的。”“她表示赞同，但只是出于好心而已。”

实际上，即便别人没有像你预想的那样回应，也可以因为敢于努力尝试而赞扬自己，并且在以后同样的情况下采用一种更好的方式。比如．告诉自己：1．进展顺利!我有很好的眼神交流，声音稳定，并且问了两个开放式问题．倒霉的是她这周末要去滑雪，不然她肯定会接受我的邀请的。我要记得下周二再遵请她。

2．进步不少!谈话持续了将近三分钟!也许下次预先准备一下，问一些关于他的话题，会做

得更好。

3．尽管他拒绝了，我也很高兴我试过了．大多数人对失败念念不忘，不断地斥责自己。这样做只会造成心理上的痛苦，耗费精力，让他们没有勇气再次尝试。如果你想成为乐观自信的人．那就应该从错误中吸取教训之后就丢开它们，关注成功才对。

制定明确目标的几个例子

我的学生们都使用了制定明确目标的方法，以提高各方面的生活质量．下面举几个例子：1．父亲过世的时候，本决定要更多地关心母亲。然而他发现．尽管出于一片好心，偶尔的一些电话交谈反而只会让他感到内疚。于是他给自己制定了一个明确的目标：“每星期至少花两个小时的时间陪妈妈。”第一个星期．在看望母亲之后，他给自己的奖励就是洗车并打蜡。本开始邀请母亲参加家里的一些活动．观看演出，看电影，参观博物馆和艺术馆，以及到乡村游玩。

他很高兴．因为周围的每个人都非常开心，也因为他和母亲的关系变得亲密而感动。本觉得．自己能够参与其中，本身就是一种很好的奖励。

2．玛丽想认识公司里的同事，但是这个目标无法让她得到什么东西。于是她把目标更明确地定为：一星期至少三次邀请同事一起吃午餐或者在休息的时候一起喝咖啡。在一起的时候，我要主动说一些我自己的情况．问至少一个开放式问题。”作为奖励，玛丽决定要么吃一顿丰盛的午餐，要么不走路而是坐公车回家。不久之后，她跟所有的同事都认识了．还有人请她吃午餐呢!

3．卡洛斯离婚11个月了，他希望重新组建一个家庭。他会到舞厅去花很多时间观望周围跳舞的人。观望就会喝酒，喝酒就会和别人聊天．通常．当他看到喜欢的人时，他会观察一下，直到确认对方独自

一人。但是不管她是不是一个人，很快她就不是了。卡洛斯意识到自己的方法是没有效果的。他过去认为邀请一位不是独自一人的女士跳舞会很“可怕”，现在他摒弃了这个想法给自己制定了一个非常具体明确的目标：“从进入舞厅开始，如果没有在同任何异性说话．则至少每三首歌就要邀请别人跳一次舞。”他决定给自己的第一次奖励是第二天给球拍重新上践。卡洛斯讲述了接下来发生的事情：“我到福兰尼根舞厅．像往常一样来回转悠。然后我意识到第三首歌开始了．于是拉了一个人和她一起跳舞——并且很自豪我立即就能按计划行事。

有趣的是，一旦有了第一次．后面就很容易开口了。第四个和我跳舞的士孩好像真的很喜欢我．于是我们在一起聊天……

4．按照计划完成了之前的两个目标之后，蒂娜觉得不能再推迟第六个目标的实现了。她和男朋友在三次约会时都没有牵手，所以她觉得自己应该主动一些．蒂娜又给自己增加了一个明确的目标：“这个星期五晚上学校演出的时候．我会主动挨着他的手臂。如果他没有把手拿开，

我就更进一步，握住他的手。”然后．她与一同上培训课的学员一起分析了那些令她紧张的不理性的想法．并且一一加以反驳。尽管如此，蒂娜告诉我，她在沃尔特身边整整坐了30分钟．表面上假装在看演出，实际上是在胡思乱想，想像如果被他拒绝那会是多么“可怕”并且一直觉得沃尔特作为男士应该主动一些才对。“最后——”她说．“我己经厌烦了继续想下去．就大胆去做了——谁又能料到沃尔特转过身束就开始吻我。”

为使用交谈的技巧制定明确的目标很多人读过本书后．决定要在生活中使用学过的技巧．但是却不采取任何行动。按照下面的这些办法去做，你就能制定出明确的目标，避免上述情况的发生：非语言技巧

尽量多地使用SOFTEN行为，第一天将精力主要集中在微笑上面。在日历上的那一天写一个大大的“s”，你就不会忘记了。然后，时刻记住：当你感到高兴，遇到喜欢的或者愿意结识的人时，都要微笑。你还可以更具体一些．把目标定为每天对1个或者甚至10个人微笑。

第二天，在日历上写“SO''，注意保持微笑和开放的姿态。第三天．“SOF”，如此类推。

每次实现目标之后都要表扬自己，每前进一个字母就给自己一份小小的奖励。

语言技巧

“谈话技巧”教授的语言技巧包括开放式的问题、称赞、自我透露、积极倾听、利用自由信息。从列表中选出一项你愿意经常使用的技巧。如果以前没有尝试过，可以把目标定为第一天使用一次，第二天使用两次，如此类推．直到达到令你满意的程度。(大概每天六次。)如果是你已经知道的技巧，注意一下接下来的两天里每天使用的次数。以每天增加一次的速度增加使用频率，直到令你满意的程度。如果你在使用一项技巧的时候感到紧张，首先剔除引起紧张的不理性想法，而且从每天五分钟的心理演练中抽出一部分时间来，形象地想像自己使用这项技巧并且得到积极热情的回应．某一项技巧达到满意的使用频率以后，接下来的一个星期坚持每天进行检查，与此同时开始另一项技巧的使用。下一个星期每两天检查一次，再减为每三天检查一次，然后每星期检查一次，持续时间根据个人需要决定。当一些技巧熟练掌握之后，可以尝试其他技巧。

提升交往能力的级别意味着走出去和别人接触，并且使用本书中讲到的技巧。为能力级别

的提高作一个记录，有助于你看清楚自己的进展。制定目标不仅能帮助你使用交谈的技巧，而且能够改变你对生活的看法。例如．如果你制定一个每天称赞别人三次的目标，那么你就会不再去留意让你生气的事情．而是寻找别人的行为、衣着和外表值得称赞的地方。你会成为一个称赞侦探，而你会吃惊地发现，原来生活中有那么多积极的东西。你遇到的人和你在一起时会感到很快乐，会主动敞开他们的世界来欢迎你。这样你会感觉更好一些。总之，只要小小的努力，你就可以用带来快乐的良好的循环代替恶性循环。

新的开端

现在你已经知道了出色交谈所需要的所有技巧。你今天会怎么使用它呢？现在就开始吧！

现在你已经知道了出色交谈所需要的所有技巧。你今天会怎么使用它们呢?——就现在?关键是要立即开始．否则就可能永远也开始不了了。“某天吧”常常就意味无限期地拖延。

有一句16世纪的英语谚语说：“万事开头难。”现代法语里也有一句类似的谚语：“第一步是代价最大的。”你在生活中也会有这样的体会：克服惯性是做任何事情的过程中最困难的一部分。你推过车吗?最费劲的是哪一部分?(答案：让车动起来的开始那段时间。)写信、锻炼、工作，最困难的是哪一部分，是让自己动起来的开始那段时间。那么，你觉得在使用这些谈话技巧的过程中最困难的是什么呢7起栅缘可能不善于使用这些技巧，但是那时你还没有认真地去使用过这些技巧。回想你第一次读或者写你的名字、第一次骑自行车或者开汽车．你一定犯过很多错误，只有练习才能让你得到进步。

如果真的付出了克服惯性和掌握技巧所需要的时间和精力．你将得到终生的回报：像写字、读书和开车一样，很快你就不用去想这些技巧该怎么使用了：你会自动地在生活中使用它们．并从中受益。

如果你是认真的．那现在就开始吧。我们已经到了本书的结尾．但是让这成为你……新的开端．